



**LAHDEN AMMATTIKORKEAKOULU**  
*Lahti University of Applied Sciences*

# VASTAANOTON PEREHDYTYSKANSIO

Case: Scandic Kuopio

LAHDEN  
AMMATTIKORKEAKOULU  
Matkailun ala  
Hotelli- ja ravintola-alan  
koulutusohjelma  
Majoitustoiminnan  
suuntautumisvaihtoehto  
Opinnäytetyö  
Kevät 2013  
Minna Räsänen

Lahden ammattikorkeakoulu  
Hotelli- ja ravintola-alan koulutusohjelma

RÄSÄNEN, MINNA:

Vastaanoton perehdytyskansio  
Case: Scandic Kuopio

Majoitustoiminnan opinnäytetyö, 40 sivua, 1 liitesivu

Kevät 2013

## TIIVISTELMÄ

---

Tämän opinnäytetyön aiheena on perehdytyskansion luominen hotelli Scandic Kuopion vastaanottoon. Idea perehdytyskansion tekoon syntyi toimeksiantajan toivomuksesta, sillä he tarvitsivat kirjallisen oppaan, jonka avulla uudet työntekijät ja harjoittelijat voivat opetella yrityksen perustietoja työn aloittamisen helpottamiseksi. Tarkoituksena on, että uudet työntekijät perehtyvät kansioon jo ennen työn alkamista, mutta käyttävät sitä myös myöhemmin työn tukena. Näin yrityksen toimintatavat sekä työtehtävät sisäistyvät työntekijälle nopeammin ja helpommin, jolloin myös ammatillinen itsevarmuus kehittyy.

Opinnäytetyön teoreettisessa viitekehyksessä keskeisinä käsitteinä ovat hotelli, vastaanottotoiminta sekä perehdytys. Käsitteet on jaoteltu useisiin alalukuihin, jotka selvittävät käsitettä kattavammin. Luvuissa on myös tuotu esiin toimeksiantajayrityksen toimintaa ja peilattu sitä teoriaan.

Tämä on toiminnallinen opinnäytetyö eli tieteellisen raportin lisäksi syntyy konkreettinen tuote. Konkreettisena tuotoksena toimii perehdytyskansio Scandic Kuopion vastaanottoon. Perehdytyskansio sisältää Scandic-ketjun esittelyn, Scandic Kuopion yleisimmät tiedot ja toimintatavat, informaatiota Kuopion kaupungista sekä vastaanoton yleisimmät tehtävät ja ohjeet hyvään asiakaspalveluun. Lisäksi kansion lopussa on ohjeet vaativampaan ryhmävarauksen tekoon, joilla voidaan syventää uuden työntekijän tietämystä 3-6 kuukauden kuluttua työn alkamisesta. Perehdytyskansio on toimeksiantajan toiveesta salainen, mutta kansion sisällysluettelo on opinnäytetyön liitteenä.

Asiasanat: hotelli, vastaanottotoiminta, perehdytys

Lahti University of Applied Sciences  
Degree Programme in Hotel and Restaurant Management

RÄSÄNEN, MINNA:

Orientation folder for the front desk  
Case: Scandic Kuopio

Bachelor's Thesis in Hotel Management

40 pages, 1 appendix

Spring 2013

ABSTRACT

---

The purpose of this thesis is to create an orientation folder for the front desk in hotel Scandic Kuopio. The idea to make an orientation folder came from the supervisor because they needed a written instruction which would help new employees and trainees to learn the basic information of the company faster and make the beginning of work easier. The intention is that new employees would familiarize themselves with the orientation material before the first work day but also later to support their work. In that way the employees are able to internalize the company's principles and work tasks faster and easier. It also helps them to enhance professional confidence.

The main concepts in the theoretical framework of the thesis are hotel, front desk operation and orientation. The concepts have been divided in several subparagraphs which explain the concepts more thoroughly. The operation of the supervisor company has also been brought up in the paragraphs and reflected to the theory.

This is a functional thesis so besides a theoretical report it contains a concrete product. The orientation folder for Scandic Kuopio is the product. The folder contains the presentation of Scandic hotel chain, the most common information and operational models of Scandic Kuopio, information about Kuopio, the most common tasks in the reception process and instructions for good customer service. At the end of the folder there are also instructions to make a more demanding group reservation which will deepen employee's knowledge after three to six months from the beginning of work. The orientation folder is private due to supervisor's wishes so it's not included in the thesis. However, the table of contents is attached at the end of the thesis.

Key words: hotel, front desk operation, orientation

## SISÄLLYS

|       |   |    |
|-------|---|----|
| 1     | JOHDANTO  | 1  |
| 1.1   | Opinnäytetyön taustaa                             | 1  |
| 1.2   | Opinnäytetyön tavoitteet ja rajaus                | 1  |
| 1.3   | Keskeiset käsitteet                               | 2  |
| 1.4   | Toimeksiantajan esittely                          | 3  |
| 2     | HOTELLI   | 6  |
| 2.1   | Hotellin toimintamuodot                           | 6  |
| 2.2   | Hotellin toimintaympäristö                        | 7  |
| 2.3   | Kohderyhmät                                       | 9  |
| 2.4   | Hotellien tarjoamat palvelut ja niiden merkitys   | 10 |
| 3     | VASTAANOTTOTOIMINTA                               | 12 |
| 3.1   | Vastaanotto                                       | 12 |
| 3.2   | Vastaanottovirkailijan olemus ja osaaminen        | 12 |
| 3.3   | Vastaanottovirkailijan tehtävät                   | 13 |
| 3.3.1 | Varauksen vastaanottaminen                        | 14 |
| 3.3.2 | Ennakkovalmisteluvaihe ennen asiakkaan saapumista | 15 |
| 3.3.3 | Asiakkaan saapuminen majoitusliikkeeseen          | 16 |
| 3.3.4 | Asiakkaan oleskelu majoitusliikkeessä             | 17 |
| 3.3.5 | Asiakkaan lähtö majoitusliikkeestä                | 18 |
| 4     | PEREHDYTYS  | 20 |
| 4.1   | Perehdytys osana työpaikan toimintaa              | 20 |
| 4.2   | Perehdytyksen lakisääteisyys                      | 21 |
| 4.3   | Perehdytysprosessi                                | 23 |
| 4.4   | Työnopastus                                       | 25 |
| 4.5   | Perehdytyksen hyödyt                              | 26 |
| 4.6   | Perehdytyksen seuranta                            | 27 |
| 5     | TOIMINNALLISEN OSUUDEN TOTEUTUS                   | 29 |
| 5.1   | Perehdytyskansion sisältö                         | 29 |
| 5.2   | Perehdytyskansion toteutus                        | 31 |
| 5.3   | Perehdytyskansio Scandic Kuopion vastaanotossa    | 32 |
| 6     | YHTEENVETO JA ARVIOINTI                           | 34 |
| 6.1   | Perehdytyskansion onnistuminen                    | 34 |

|         |  |    |
|---------|--|----|
| 6.2     | Opinnäytetyön toteutus ja onnistuminen | 35 |
| 6.3     | Kehittämis ehdotukset Scandic Kuopioon | 37 |
| LÄHTEET |  | 38 |
| LIITE 1 |  | 41 |

# 1 JOHDANTO

## 1.1 Opinnäytetyön taustaa

Opinnäytetyöni aiheena oli perehdytyskansion luominen hotelli Scandic Kuopion vastaanottoon. Päätin tarttua Scandicin toiveeseen tehdä perehdytyskansio, sillä minusta oli tärkeää, että uudet työntekijät ja harjoittelijat saavat kunnollisen ja lainmukaisen perehdytyksen työhönsä. Olen itsekkin kokenut, että huolimaton perehdytys vaikuttaa negatiivisesti työssä pärjäämiseen sekä käsitykseen omasta ammattitaidosta ja kyvyistä. Sen sijaan yksityiskohtainen sekä syvälinen työhön perehdyttäminen on merkittävä työntekijän kehittämisen työkalu, joka keskeisesti edesauttaa työntekijää sisäistämään työn luonteen ja toimenkuvan jo varhaisessa vaiheessa sekä kehittämään hänen ammatillista itsevarmuuttaan. Lisäksi näin pääsin toteuttamaan toiminnallisen opinnäytetyön, joka kiinnosti tutkimuksellista työtä enemmän.

Toiminnallinen opinnäytetyö yhdistää käytännön toteutuksen ja sen raportoinnin tutkimusviestinnän keinoin. Toiminnallisen opinnäytetyön lopullisena tuotoksena on siis aina jokin konkreettinen tuote, kuten ohje tai opastus, tapahtuman toteuttaminen, kirja, kansio tai kotisivut. (Vilkkä & Airaksinen 2004, 9, 51.) Aiempaa työkokemusta tai erityistä sidettä minulla ei yritykseen ollut, mutta halusin mielelläni tehdä työn kuopiolaiseen yritykseen, sillä olen Kuopiosta kotoisin.

## 1.2 Opinnäytetyön tavoitteet ja rajaus

Opinnäytetyön päätavoitteena oli luoda perehdytyskansio Scandic Kuopion vastaanottoon. Opinnäytetyön alatavoitteena oli luoda kansio, joka helpottaa ja nopeuttaa uuden työntekijän työn aloittamista ja toimenkuvan sisäistämistä sekä samalla auttaa perehdyttäjän työtä. Lisäksi alatavoitteena oli kehittää kansio, joka mahdollistaa työntekijän ammatillisen itsevarmuuden nopeamman kehittymisen kansion tarjoaman helpon tiedonsaannin vuoksi.

Työssäni olen päättänyt rajata perehdytyskansion koskemaan ainoastaan Scandic Kuopion vastaanottoa. Kansio siis kattaa vain vastaanoton olennaisimpia

työtehtäviä ja vastaanottovirkailijalle tarpeellisia tietoja. Kansio tulee sisältämään yrityksen sekä Scandic-ketjun yleistiedot, tietoa Kuopiosta, vastaanoton työn kuvausta sekä ohjeet hyvään asiakaspalveluun. Lisäksi kansion lopussa on syvennysosa, jonka avulla voidaan syventää työntekijän tietoutta ja osaamista. En tee kansioon perehdytyksen tarkistuslistaa, sillä ketjulla on jo sellainen olemassa. Kansiota jää lisäksi toimeksiantajan toivomuksesta pois tietoa ja ohjeistuksia, joista heillä on jo valmiit perehdytysmateriaalit tai jotka löytyvät työehtosopimuksesta ja työsopimuksesta. Perehdytys-materiaali löytyy sähköisessä muodossa Scandic intranetissä ja turvallisuusasiat on koottu turvakansioon, joka on hotellin vastaanotossa (Nousiainen 2013). Yrityksen muusta perehdytysmateriaalista mainitsen kuitenkin kansion viimeisessä kappaleessa, jotta uudet työntekijät saavat selkeän käsityksen siitä, mitä materiaalia on kansion lisäksi olemassa ja mistä tiedot löytyvät. Myöskään ravintolan tai johdon työtehtäviä ei kansiossa ole. Perehdytyskansio on toimeksiantajan toivomuksesta salainen.

### 1.3 Keskeiset käsitteet

Keskeisinä käsitteinä työssäni oli hotelli, vastaanottotoiminta sekä perehdytys, johon kuuluu myös työnopastus. Hotelli tarkoittaa korkeatasoista majoitusliikettä, jossa on erityyppisiä huoneita ja huoneistoja. Sen yhteydessä toimii yleensä ravintola ja muita palveluja ovat esimerkiksi kokous- ja saunatilat. (Rautiainen & Siiskonen 2006, 23.) Hotellit sijaitsevat yleensä kaupungin keskustassa, lähiöissä tai lentokentillä ja niiden koko voi vaihdella 20 huoneesta yli 2000 huoneeseen (Bardi 2007, 12).

Hotellin vastaanottoa voidaan pitää hotellin keskipisteenä, sillä vastaanotossa on useita toimipisteitä, kuten itse vastaanotto, kassatoiminnot, neuvonta sekä puhelinvaihde. Vastaanotto on lisäksi hotellin kommunikaatiokeskus, sillä se välittää informaatiota hotellin eri osastoille sekä asiakkaille.

Vastaanottovirkailijan työhön kuuluu myös hotellin ravintolapalveluiden sekä muiden hotellin oheispalveluiden myynti asiakkaille. (Rautiainen & Siiskonen 2009, 106.)

Perehdytys tarkoittaa kaikkia sellaisia toimenpiteitä, joiden avulla uuden tai toimesta toiseen siirtyvän työntekijän sopeutumista uuteen tehtävään ja työpaikkaan helpotetaan ja joudutetaan. Perehdyttämisen perimmäisenä pyrkimyksenä on lyhentää sitä aikaa, jossa uuden työntekijän työpanos muuttuu tuottavaksi. Perehdyttäminen myös varmistaa, että tämä työpanos vie yritystä jälleen lähemmäksi sen strategian ja arvojen mukaista visiota ja tavoitteita. (Valvisto 2005, 47.) Työnopastus on varsinaiseen työhön perehdyttämistä ja opettamista, jonka tarkoituksena on opastaa työntekijä uuteen tehtäväänsä, työpaikan toimintaan, työvälineisiin ja työturvallisuuteen (Työterveyslaitos 2013).

#### 1.4 Toimeksiantajan esittely

Scandic Kuopio-hotelli sijaitsee Kuopion keskustassa aivan matkustajasataman vieressä. Hotellissa on 137 huonetta, joista savuttomia on 135. Huoneet on jaettu viiden eri luokituksen mukaan, jotka ovat: standard, family standard, superior, superior extra sekä junior suite. (Scandic 2012.) Hotellissa työskentelee tällä hetkellä 20-25 työntekijää mukaan lukien tuntityöntekijät. Vastaanotossa työskentelee 6-8 työntekijää. Scandic Kuopio käyttää lisäksi apunaan extroja sekä keittiössä että salissa. Siivous on hotellissa ulkoistettu. Hotellin virkaa tekevänä johtajana toimii Birgitta Siitari. Jokaisella osastolla on oma vuoropäällikkönsä. (Nousiainen 2013.) Hotellin yhteydessä on Ravintola Mesimarja, jossa on ketjun vaihtuva ruokalista. Hotellissa on myös baari ja huonepalvelu. Lisäksi Kuopion Scandic-hotellissa on kuntosali, sisäuima-allas, poreallas sekä kolme saunaa. Scandic Kuopio on myös suosittu kokoushotelli. Hotellissa onkin 8 kokoustilaa jopa 400 hengelle. Kuopion Scandicissa on myös kolme esteetöntä huonetta ja hotellin työntekijät ovat saaneet koulutuksen esteettömyysasioista. Hotelli pyrkii siis aktiivisesti löytämään asiakkailleen esteettömiä ja järkeviä ratkaisuja. Scandic Kuopio kuuluu Joutsenmerkittyihin hotelleihin. (Scandic 2012.)

Scandic Kuopio on osa kansainvälistä Scandic-hotelliketjua. Ketjuun kuuluu 161 hotellia yhdeksässä eri maassa, jotka ovat Ruotsi, Tanska, Suomi, Norja, Viro, Saksa, Hollanti, Belgia ja Puola. Scandic-ketjulla on yhteensä noin 10 000 työntekijää. Ketju sai alkunsa vuonna 1963 Ruotsissa ja vuonna 1998 se osti Arctian, joka oli Suomen kolmanneksi suurin hotelliketju. Hotellit yhdistettiin



Scandic-ketjuun. Scandic-ketjun lähtökohtana on tarjota hyvää hotellimajoitusta ja korkeatasoista palvelua kaikissa hotelleissaan. Ketjun tavoitteena on kotisivujen mukaan toimia mutkattomalla, rennolla ja miellyttävällä tavalla, jotta asiakkaiden hotellivierailut tuntuisivat aina yksinkertaiselta, mukavalta ja hintansa veroiselta. Ketjulla on käytössä oma Scandic Friends- kanta-asiakasjärjestelmä, joka tarjoaa asiakkaille etuja neljällä eri tasolla. (Scandic 2012.)

Scandicilla on oma liiketoiminnan kehitysryhmä, joka vastaa ketjun kasvustrategian toteuttamisesta. Ryhmä tekee erilaisia mittauksia ja analyyskejä uusista liikemahdollisuuksista. He seuraavat myös markkinoiden trendejä, etsivät mahdollisuuksia laajentaa Scandicin verkostoa sekä ovat vastuussa Scandicin nykyisten hotellien tilanteen arvioimisesta. Myös hotellit itse suorittavat säännöllisesti tarkastuksia laadun takaamiseksi. (Scandic 2012.)

Ketjulle on tärkeää toimia kannattavasti, eettisesti ja ympäristöystävällisesti. Lähes kaikki Scandic-ketjun hotellit ovat Joutsenmerkittyjä. Pohjoismaiden ulkopuolella käytössä on EU-kukka. Ketju onkin jo vuodesta 1993 lähtien pyrkinyt kehittämään ohjelmaansa kestäväen kehityksen hyväksi. Jokaisessa hotellissa on oma ympäristövastaava, joka varmistaa, että yleistä ympäristösuunnitelmaa noudatetaan. Lisäksi Scandic tekee yhteistyötä kansainvälisen The Natural Step- järjestön kanssa, joka auttaa yrityksiä strategisissa ympäristökysymyksissä. (Scandic 2012.)

Scandic-ketju pitää erittäin tärkeänä, että työntekijöillä on tarvittavat tiedot, taidot ja työvälineet toimia päivittäin eettisten ohjeiden mukaan. Ohjeisiin kuuluu muun muassa se, ettei ketään saa syrjiä etnisen taustan, toimintarajoitteen, sukupuolen, seksuaalisen suuntauksen, ammattijärjestön jäsenyyden, poliittisen vakaumuksen tai iän takia. Scandicissa kaikkia työntekijöitä tulee kohdella kunnioittavasti ja arvokkaasti. Heidän tulee tietää ja toteuttaa ihmisoikeuksia riippumatta eri työntekijöiden työsuhteen laadusta. Scandic pitää myös huolen siitä, että kaikki työntekijät saavat oikeudenmukaisen palkan ja työmäärä on kohtuullinen. Jokaisella työntekijällä tulee olla työsopimus, jossa määritellään työehdot. Scandic painottaa lisäksi sitä, että kaikkien hotelleissa yöpyvien asiakkaiden sekä työntekijöiden yksityisyydensuoja on taattava ja heillä on oltava oikeus yksityiselämään. Scandic noudattaa lainsäädäntöä kaikissa maissa, joissa se

toimii. Ketju siis pyrkii kaikin tavoin varmistamaan, ettei se riko ihmisoikeuksia, työoikeutta, ympäristölakeja, kilpailulainsäädäntöä ja korruptiolainsäädäntöä suoraan tai epäsuorasti. (Scandic 2012.)

## 2 HOTELLI

### 2.1 Hotellin toimintamuodot

Hotelli on korkeatasoinen majoitusliike, jossa tulee olla erityyppisiä huoneita ja huoneistoja. Huoneissa tulee olla tarvittava varustelutaso sekä tietyt mukavuudet, kuten kylpyhuone. Hotellin yhteydessä toimii tasokas ravintola sekä erillinen vastaanotto. Useimmiten hotellin palveluihin kuuluu myös kokoustilat, saunatilat sekä kuntosali. Hotellit voidaan jaotella koon, tason, sijainnin, omistuspohjan tai kohderyhmän mukaan. Tason mukaan hotellit voidaan luokitella kansallisesti, kaupallisesti tai kansainvälisesti. (Rautiainen & Siiskonen 2006, 23.) Suomessa ei ole kuitenkaan käytössä virallista hotelliluokitusjärjestelmää, joka ilmaisisi hotellin tason. Suomen jokainen hotelli tai hotelliketju voi siis luokitella itse itsensä. (Koppinen ym. 2002, 240.) Hotellin koko voi vaihdella 20 huoneesta yli 2000 huoneeseen, ja ne sijaitsevat yleensä joko kaupungin keskustassa, lähiöissä tai lentokentillä. Vieraat voivat majoittua yhden yön tai pitkäaikaisesti. (Bardi 2007, 12.) Scandic ei ole jaotellut hotelleja esimerkiksi tason tai koon mukaan. Suurkaupungeissa Scandic voi usein sijaita niin keskustassa kuin lähiöissäkin. Pienemmillä paikkakunnilla ketjun hotellit ovat yleensä sijoitettu hyvien liikenneyhteyksien varrelle, jotta asiakkaiden on helppo päästä hotelleihin. (Scandic 2013.)

Viime vuosikymmeninä hotellit ovat keskittyneet enemmän ja yrityskoot ovat kasvaneet. Tämän seurauksena on myös majoitusliikkeiden ketjuuntuminen lisääntynyt, sillä keskittymisen ansiosta niillä on paremmat mahdollisuudet harjoittaa kannattavaa liiketoimintaa. Ketjuhotelleissa huoneiden käyttöasteet ja keskihinnat ovat yleensä korkeammat. (Rautiainen & Siiskonen 2006, 34.) Lisäksi ketjuhotellit panostavat yleensä myös työntekijöiden perehdytykseen, sillä työntekijöiden kehitystä ja koulutusta arvostetaan erityisen paljon (Brännare ym. 2003, 15). Toisaalta tällöin työntekijöiden on myös omaksuttava paljon ketjun olennaisia piirteitä, kuten standardit, toimintamallit ja arvot, jotta he voivat edustaa ketjua laadukkaalla tavalla.

Ketjut voidaan ryhmitellä hotelliketjuihin, markkinointiketjuihin ja franchising-ketjuihin. Hotelliketju on omistusketju, jossa yksi ja sama yritys omistaa

liikeidean, pääkonttorin ja ketjussa toimivat yksiköt. Hotelliketjun hotelleilla on myös tietty tasovaatimus, jotta ne erottuisivat kilpailijoistaan ja herättäisivät positiivisia mielikuvia kohderyhmän keskuudessa. (Rautiainen & Siiskonen 2006, 34.) Markkinointiketjussa hotellit ovat puolestaan erilaisia ja jäsenhotellit suosivat omaa nimeään ketjun liikemerkin asemasta. Franchising-ketjussa on sen sijaan kyse kahden yrityksen välisestä liiketoiminnasta eli franchising-antaja kehittää liikeidean, jonka käyttöoikeuden se luovuttaa paikallisille yrittäjille, franchising-ottajille, sopimusajaksi korvausta vastaan. (Rautiainen & Siiskonen 2006, 45, 47.)

Scandic on yksi Pohjois-Euroopan johtavista hotelliketjuista. Ketjulla on tällä hetkellä yli 160 hotellia toiminnassa tai suunnitteilla yhdeksässä maassa. Scandicin visiona on tulla yhdeksi rakastetuimmista ja arvostetuimmista kuluttajabrändeistä Pohjoismaissa. Myös eettinen toiminta on ketjun hotelleille tärkeää riippumatta siitä, onko kyseessä vuokrasopimus, franchise-toiminta tai ketjun oma hotelli. Ketju sai alkunsa vuonna 1963, jolloin Scandicin edeltäjä Esso Motor Hotel avasi ensimmäisen hotellinsa Ruotsissa. Vuonna 1984 ketju sai uuden nimen: Scandic Hotels. Vuonna 1998 Scandic osti Arctian, joka oli Suomen kolmanneksi suurin hotelliketju. Vuonna 2001 Lontoosta käsin toimiva Hilton Group Plc osti Scandic Hotelsin ja muutama vuosi myöhemmin se julkisti ketjun franchising-ohjelman. Vuonna 2007 EQT osti Scandicin Hilton Hotel Corporationilta. (Scandic 2013.) Scandic-ketjulle on tärkeää, että työntekijöille tarjotaan kattavaa perehdytystä, jotta he pystyvät toimimaan ammattimaisesti erilaisissa ja haastavissakin tilanteissa. Ketjulla on muun muassa yhteinen uusien työntekijöiden perehdytys-lista, sekä sähköinen perehdytyskurssi yrityksen intranetissä. (Nousiainen 2013.) Ketjun perehdytyksen keinoista kerron Perehdytys-kappaleessa lisää.

## 2.2 Hotellin toimintaympäristö

Hotellin organisaatioon vaikuttaa hotellin koko, liikeidea ja tapa toimia. Organisaatioissa on yleensä yhteisiä ominaisuuksia ja samat perustoiminnot, mutta eroavaisuuksiakin löytyy. Suuremmissa organisaatioissa työntekijät ovat yleensä erikoistuneet määrättyyn tehtävään, kun taas pienissä majoitusliikkeissä harjoitetaan usein tehtävänkiertoa. Tämä tarkoittaa työntekijän siirtymistä

tehtävästä toiseen. Työtehtäviä on siis yhdistetty ja toimenkuvia laajennettu. Tästä johtuen moni hotellin työnantaja arvostaa työntekijän monipuolista osaamista ja joustavuutta. Hotellissa on käytössä erilaisia ammattinimikkeitä, kuten hotellipäällikkö, vastaanottopäällikkö, myynti- ja markkinointipäällikkö, kokous- ja kongressipäällikkö, kokousemäntä tai – isäntä, kokousavustaja, vuoro esimies, hotellivirkailija, hotelliemäntä, kerroshoitaja, hotellivahtimestarit ja piccolot. (Rautiainen & Siiskonen 2006, 75.) Scandic Kuopiossa ei harjoiteta tehtävänkiertoa, mutta osa henkilöstöstä osaa useita työtehtäviä, kuten controllerin ja myyntipalvelun tehtävät. Vastaanottovirkailijat ovat erikoistuneet omiin työtehtäviinsä. (Nousiainen 2013.)

Hotellissa, kuten muissakin yrityksissä, on oltava liikeidea, jonka tarkoituksena on kertoa se, miten yritys aikoo tehdä rahaa. Liikeidea kuvaa yrityksen ylivoimaista osaamista, jonka avulla yritys voi erottautua sen kilpailijoista ja muodostaa yritykselle kilpailuedun. Liikeidea vastaa muun muassa siihen, mitä tuotetta tai palvelua kohderyhmälle tarjotaan ja mitkä ovat asiakkaiden tarpeet, tuotteen imago, kilpailuetu sekä vahvuus. Liikeidea kertoo myös sen, mikä on yrityksen kohderyhmä ja ketkä ovat todennäköisimpiä ja ketkä vastaavasti toivotuimpia asiakkaita. Se selvittää yrityksen sisäisen tavan toteuttaa liikeidea ja millaisia henkisiä, fyysisiä ja taloudellisia voimavaroja yritys tarvitsee liikeidean toteuttamiseen. Se kertoo, miten yrityksen tuote tai palvelu tarjotaan kohderyhmälle. Yrityksen täytyy ottaa liikeidean kehittämisessä huomioon useita asioita, kuten maantieteellinen alue, josta asiakkaat tulevat, asiakkaiden ryhmittely, asiakasryhmien tarpeet ja odotukset, kilpailijat ja heidän vahvuutensa ja heikkoutensa sekä yrityksen omat vahvuudet ja heikkoudet. (Rautiainen & Siiskonen 2006, 67.) Scandic-ketju tai Scandic Kuopio ei voi luonnollisesti paljastaa julkisesti liikeideaansa, mutta yrityksen kotisivuilla se valaisee kuitenkin hieman idean muodostumista. Ensinnäkin asiakkaiden ilmoitetaan olevan osa liikeidea. Ketjun pyrkimyksenä on tarjota kaikille vierailleen ”mahdollisuuden ladata uutta energiaa yksinkertaisesti ja helposti”. Tämä ajattelu muodostaa myös pohjan yrityksen toiminnalle. Ketju korostaa myös liiketaloudellista ajattelua, kannattavaa toimintaa, eettistä vastuunottoa ja ympäristön huomioimista. Nämä asiat ovat osa kaikkien Scandicin työntekijöiden yhteistä arvopohjaa. (Scandic

2013.) Hotellin liikeidea vaikuttaa myös perehdyttämiseen ja sen laatuun. Kun liikeidea on määrittänyt muun muassa yrityksen osaamisen, kohderyhmän, tuotteen imagon ja yrityksen voimavarat, on myös perehdytyksessä otettava huomioon nämä seikat. Uudelle työntekijälle on tehtävä tutuksi yrityksen liikeidea jo perehdytyksen aikana, jotta hän tietää edustamansa yrityksen vahvuudet ja heikkoudet, arvot, kilpailuedun kilpailijoihin nähden, tuotteet ja palvelut sekä kohderyhmät, joiden tarpeet on otettava huomioon eri tilanteissa. Näin voidaan taata laadukas palvelu, kun kaikilla on yhteinen käsitys yrityksestä, sen ajattelutavasta ja ominaispiirteistä. Liikeidea siis ohjaa perehdytyksen kulkua ja sitä, mihin asioihin kiinnitetään erityistä huomiota.

Hotellin palveluympäristö voidaan jakaa sisäiseen palveluympäristöön ja fyysisiin tiloihin. Sisäinen palveluympäristö muodostuu hotellin henkilökunnasta ja sen ammattitaidosta. Eräs tärkeimmistä taidoista on palveluvarmuus, johon kuuluu tekninen osaaminen, kohteliaisuus, uskottavuus sekä turvallisuus. Majoituslalla myytävien tuotteiden ja palvelujen tuottamiseen tarvitaan paljon työvoimaa, sillä palvelu on osa myytävää tuotetta eikä sitä voi korvata koneilla. Työntekijöiden ammattitaito, asenne ja palvelualttius vaikuttavat siis keskeisesti palvelun onnistumiseen. (Miettinen & Santala 2003, 43.)

Myös fyysisten tilojen siisteydellä, sisustuksella, viihtyisyydellä, laitteilla ja oheismateriaalilla on merkitystä palvelun onnistumisessa. Hotellin tärkeimpiä fyysisiä tiloja ovat aulatilat, vastaanottotilat, myyntipalvelu, kokous- ja kongressitilat, housekeeping-tilat, hallinto- ja toimistotilat, ravintolatilat, baarit, yökerho, keittiötilat, varastotilat ja huoltotilat. (Rautiainen & Siiskonen 2006, 69-70.)

## 2.3 Kohderyhmät

Hotellit jaetaan usein toiminnan mukaisesti esimerkiksi liikemieshotelleihin, kokous- ja kongressihotelleihin, lomahotelleihin, kylpylahotelleihin tai säästöhotelleihin riippuen hotellin kohderyhmästä. Jokaisen hotelliryhmän asiakaskunnalla on tietyt tarpeet ja toivomukset, joiden avulla hotellit ryhmittelevät asiakkaita. Yleensä asiakkaat luokitellaan matkan tarkoituksen mukaan, joka kysytään myös matkustajakortissa. Esimerkiksi liikemieshotelleissa

asiakkaat voidaan luokitella business-asiakkaisiin, kokousasiakkaisiin sekä loma- ja vapaa-ajan asiakkaisiin. (Rautiainen & Siiskonen 2006, 84.) Kun hotelli tietää oman kohderyhmänsä sekä sen tarpeet ja toiveet, se rakentaa tuotteensa ja palvelunsa vastaamaan ryhmän toiveita mahdollisimman hyvin, jotta asiakastyytyväisyys voitaisiin taata. Scandic-ketjun asiakaskunnasta kertoo sen kotisivuilla julkaistu vuoden 2011 tuottojakauma, joka oli seuraava: yritysmatkat 61 %, vapaa-ajan matkat 30 % ja kokoukset 9 % (Scandic 2013). Scandic-hotelleita suosivat siis business-asiakkaat (yritysmatkat), vapaa-ajan asiakkaat sekä kokousasiakkaat. Myös Scandic Kuopion pääsegmentit ovat business-asiakkaat, kokousasiakkaat sekä vapaa-ajan asiakkaat. Syksystä kevääseen suurin osa asiakkaista on business-asiakkaita. (Nousiainen 2013.)

#### 2.4 Hotellien tarjoamat palvelut ja niiden merkitys

Hotelli on monimuotoinen palvelukokonaisuus, joka koostuu sekä konkreettisista että abstrakteista palvelun osa-alueista (Alakoski, Hörkkö & Lappalainen 2006, 11). Konkreettisia palveluita ovat hotellihuoneiden, vastaanoton ja ravintolan lisäksi useimmiten myös kokoustilat, saunatilat sekä kuntosali. Erittäin korkeatasoisissa hotelleissa voi olla tarjolla lisäksi kauneushoitola- ja kampaamopalveluita sekä autonvuokrausta ja lentotoimistojen myyntipisteitä. (Rautiainen & Siiskonen 2006, 23.)

Hotellin palvelutoiminnan lähtökohtana on asiakas, sillä hotellipalvelu ei synny ilman asiakkaan läsnäoloa. Asiakas on siis osallisena palvelun tuotantoprosessissa. (Alakoski ym. 2006, 11.) Hotellin eri osastot, kuten vastaanotto, ravintola ja kerroshoito sekä siellä työskentelevät ihmiset ovat myös toinen toistensa asiakkaita, jotka muodostavat yhdessä asiakkaan kanssa palveluketjun. Palveluketjun työn tuloksena syntyy hotellin palvelukokonaisuus. Palveluketjuun kuuluu lisäksi tavarantoimittajat, puhtaus- ja pesulapalvelujen tuottajat sekä kunnossapito-osasto. (Alakoski ym. 2006, 19.)

Hotellit ja niiden tarjoamat palvelut ovat tärkeitä valtioille ja ihmisille monista eri syistä. Ensinnäkin hotellit tarjoavat tilat ja laitteet yritysten liiketoiminnalle ja tapahtumille, kokouksille ja konferensseille sekä vapaa-ajan toiminnalle. Monissa maissa hotellit ovat myös matkailijoiden vetonauloja, jolloin heidän kuluttamansa

raha vaikuttaa usein myös suorasti tai epäsuorasti paikalliseen kansantalouteen. Alueilla, joissa vierailee myös ulkomaalaisia, hotellit ovat usein huomattavia ulkomaalaisen valuutan saajia ja näin ollen ne saattavat myötävaikuttaa merkittävästi valtion maksutaseeseen. Hotellit ovat myös tärkeitä työnantajia, sillä ne tarjoavat lukuisia työpaikkoja eri ammattiosaajille. Lisäksi hotellit ovat keskeisiä toimipisteitä muiden toimialojen tuotteille. Rakennusteollisuus tekee fyysiset tilat hotellitoiminnan mahdollistamiselle, ja laitteet sekä huonekalut toimitetaan useiden eri valmistajien kautta. Maanviljelijöiden, kalastajien, ruoka- ja juomatoimittajien sekä kaasu-, vesi- ja sähköyhtiöiden tuotteet ovat tärkeimpiä hotellien päivittäisiä hankintoja. Viimeisenä mutta ei vähäisimpänä, hotellien baarit, ravintolat ja muut tilat ovat usein merkittäviä vetonauloja ja ajanviettopaikkoja myös paikalliselle väestölle. (Medlik & Ingram 2000, 4-5.)



### 3 VASTAANOTTOTOIMINTA

#### 3.1 Vastaanotto

Hotellin vastaanotto on monessa mielessä hotellin keskipiste ja ”sydän”, sillä vastaanotosta löytyy useita toimipisteitä, kuten itse vastaanotto, kassatoiminnot, neuvonta sekä puhelinvaihtaja. Lisäksi asiakkaan ensimmäinen kontakti hotellin kanssa tapahtuu yleensä vastaanotossa, joten vastaanoton merkitys on siinäkin mielessä suuri. Vastaanotto on lisäksi hotellin kommunikaatiokeskus, sillä se välittää informaatiota hotellin eri osastoille sekä asiakkaille. (Rautiainen & Siiskonen 2009, 106.)

#### 3.2 Vastaanottovirkailijan olemus ja osaaminen

Jos vastaanottotoiminnassa on suuria puutteita, saattaa se vaikuttaa negatiivisesti asiakkaan kokemaan viihtyvyyteen ja jopa aiheuttaa sen, ettei hän palaa hotelliin uudelleen. On siis ensiarvoisen tärkeää, että vastaanottovirkailija on ammattitaitoinen ja ennen kaikkea ystävällinen ja kohtelias. (Rautiainen & Siiskonen 2009, 106.) Vastuu sekä asiakkaiden että hotellin muiden osastojen kanssa kommunikoinnista on siis pitkälti vastaanoton henkilökunnalla. Asiakkaan näkökulmasta vastaanotto on hotellin näkyvin osa, minkä vuoksi hotellin muut osastot hyödyntävät usein vastaanottoa informaation välineenä asiakkaille. Kun informaatio ei saavuta asiakasta, useimmiten vastaanotto joutuu kantamaan siitä vastuun. (Bardi 2006, 64.) Vastaanoton toimiminen hotellin hermokeskuksena tarkoittaa siis sitä, että vastaanottovirkailijoiden vastuulle jää asiakkaiden odotuksiin ja välittömään informaation tarpeeseen vastaaminen sekä usein negatiivisen palautteen vastaanotto. Toisaalta positiivisena puolena on se, että vastaanoton työntekijöillä on mahdollisuus olla selvillä jokaisen organisaation rakenteen toiminnasta. (Rutherford & O’Fallon 2006, 122.)

Koska vastaanottovirkailijan vastuulla on useimmiten asiakkaiden ongelmien ratkaisu, palvelujen esittely, opastus ja myynti sekä rahaliikenteen ja valuutan käsittely, tulee hänen olla vastuuntuntoinen ja huolellinen. (Rautiainen & Siiskonen 2009, 108.) Vastaanottovirkailijan työssä joudutaan siis yleensä hoitamaan useita eri asioita samanaikaisesti. Hänen on huolehdittava yhtä aikaa

monen asiakkaan palvelusta, kuten puheluihin vastaamisesta, asiakkaiden vastaanottamisesta ja lähtevien asiakkaiden laskuttamisesta. Näin ollen vastaanottovirkailijan työssä korostuu järjestelmällisyys ja asiakkaan yksilöllinen palvelu. (Rautiainen & Siiskonen 2009, 108.) Hänen on toisin sanoen osattava organisoida ja priorisoida asioita, oltava joustava, sekä samalla säilyttää vieraanvarainen ja ammattimainen asenne. Vastaanottovirkailijan tulee olla ystävällinen ja kohtelias, jolla on sujuva työote ja asialliset vuorovaikutustaidot. Hänen tulee myös kiinnittää huomiota siistiin pukeutumiseen ja ulkoasuun. Lisäksi hyvä ryhti ja kehonkieli kertovat vastaanottovirkailijan auttamishalusta ja valppaudesta. (Rautiainen & Siiskonen 2006, 115.)

Koska vastaanottovirkailijan työssä vaaditaan usean vaativan työtehtävän hoitamista, informaation jakoa sekä tärkeimpänä ystävällistä palveluasennetta, on erittäin tärkeää, että vastaanottovirkailijoille tarjotaan kunnollinen perehdytys. Työ vaatii merkittävää sisäistä tietopohjaa sekä laadukkaita asiakaspalvelutaitoja, joten työntekijän on saatava perehtyä yrityksen toimintaan sekä omaan työnkuvaansa laajasti ja sopivan aikataulun mukaan. Hänelle on annettava mahdollisuus tutustua yritykseen ja työhön jo ennen työn alkua sekä sen ohella, jotta hänestä kehittyisi mahdollisimman pätevä, kohtelias ja vastuullinen asiakaspalvelija. Tehokkaan perehdyttämisen avulla yritys siis ylläpitää erityislaatuista osaamistaan (Eräsalo 2011, 60). Tämä on erityisen tärkeää vastaanottovirkailijan kannalta, sillä hän on luultavasti asiakkaille se keskeisin hotellin edustaja, joka määrittää yrityksen toimivuuden.

### 3.3 Vastaanottovirkailijan tehtävät

Vastaanottovirkailijan päivittäinen työ koostuu useista eri osa-alueista, kuten varausten vastaanottamisesta ja hoitamisesta, asiakkaan vastaanottamisesta ja sisäänkirjaamisesta, asiakaspalvelusta, lähtöselvityksestä sekä laskutuksesta. Vastaanottovirkailija voi myös hoitaa kokouspalvelutehtäviä, työskennellä hotellin myyntipalvelussa sekä tarjoilla aulabaarissa omien tehtäviensä ohella. (Rautiainen & Siiskonen 2009, 108.)

### 3.3.1 Varauksen vastaanottaminen

Varauksen teko alkaa yleensä siitä, että asiakas ottaa yhteyttä hotelliin tiedustellakseen vapaita huoneita tietyssä ajankohtana. Varaustiedustelut voivat tulla suoraan asiakkailta tai erilaisilta myyntikanavilta, kuten matkatoimistoilta, hotellivaraamoista tai hotelliketjun keskusmyyntipalvelun kautta. (Rautiainen & Siiskonen 2006, 112.)

Varausten vastaanottamiseen liittyvät toiminnot ovat varauksesta riippumatta samantyyppisiä. Tällaisia toimintoja ovat varaustilanteen tarkistaminen ja varauksen avaintietojen ottaminen varaajalta. (Brännare, Kairamo, Kulusjärvi & Matero 2005, 117.) Nämä tiedot kirjataan varausjärjestelmään, joka toimii vastaanottovirkailijan keskeisenä työvälineenä asiakasliikenteen hallinnassa (Rautiainen & Siiskonen 2009, 108). Muita toimintoja ovat lisämyynnin aikaansaaminen, tarvittavien tietojen antaminen yrityksestä sekä asiakkaan ja majoitusliikkeen oikeuksista ja velvollisuuksista tiedottaminen (Brännare ym. 2005, 117).

Jo varaustilanteen aikana asiakkaalle muodostuu mielikuva yrityksestä, joten varauksen tekninen vastaanottaminen ei ainoastaan riitä. Varauksen vastaanottajan on siis muistettava olla ammattimainen, ystävällinen, myyntihaluinen ja kykeneväinen lukemaan asiakkaan persoonaa ja senhetkistä tilannetta. (Brännare ym. 2005, 118.) Varausten huolellinen vastaanottaminen määrää siis pitkälti koko varauksen toimivuuden ja loppujen lopuksi vaikuttaa myönteisesti hotellin kannattavaan toimintaan (Rautiainen & Siiskonen 2006, 112). Varauksista ilmoitetaan tarpeen mukaan myös hotellin muihin toimipisteisiin, jotta asiakkaan mahdollisiin toivomuksiin ja odotuksiin osataan varautua. Kaikkien tulee siis olla tietoisia saapuvista asiakkaista. (Brännare ym. 2005, 121.)

Vastaanottovirkailijan perehdytysmateriaalissa tulisi ainakin olla varauksen teon ohjeet, sillä ne ovat yksi keskeisimmistä vastaanoton tehtävistä. Hänen tulee tietää, mistä varaustilanne löytyy ja mitä tietoja on varausjärjestelmään kirjattava. Myös asiakkaan ja majoitusliikkeen oikeudet sekä velvollisuudet on perehdytysmateriaalista löydettävä.

### 3.3.2 Ennakkovalmisteluvaihe ennen asiakkaan saapumista

Etukäteissuunnittelu on majoitusliikkeessä tärkeää. Ammattitaitoinen vastaanottovirkailija tarkkaileekin aktiivisesti ja pitkällä aikavälillä varaustilanteen kehittymistä sekä tekee suunnitelmia asiakkaiden majoittamiseksi. (Brännare ym. 2005, 135.)

Hotelli- eli vastaanottovirkailijat työskentelevät yleensä kolmessa vuorossa: aamu-, ilt- ja yövuorossa (Rautiainen & Siiskonen 2009, 108). Jokaisessa vuorossa on tehtävä ennakkovalmisteluja, jotta voitaisiin taata toimiva palvelu. Aamuvuoron aikana vastaanottovirkailija valmistautuu saapuvien asiakkaiden vastaanottoon tarkistamalla varaustilanteen, toimittaa kerroshoitajille lähtevien asiakkaiden listan sekä sopii heidän kanssa huoneista, joiden tulisi olla erikoistoivomusten takia aikaisemmin siivottuja. Jos asiakkaalla on erikoistoivomuksia huoneensa suhteen, tulee vastaanottovirkailijan blokata eli valita huone ennakoon. Iltavuorossa olevan työntekijän tehtävänä on tarkastaa työvuoronsa alussa ennakoon valitut huoneet sekä mahdolliset erikoistoivomukset. Tarkasteltaessa saapuvia asiakkaita on otettava huomioon lisäksi mahdolliset tilavaraukset, jotka saattavat käsittää ravintola-, sauna- tai kokoustiloja. (Rautiainen & Siiskonen 2006, 113.) Yövuoro valmistelee puolestaan seuraavan päivän varauksia, kuten valmistaa avainkortteja ja valitsee huoneita.

Myös Scandic Kuopiossa vastaanottovirkailijat työskentelevät kolmessa eri vuorossa, joissa ennakkovalmistelu on tärkeää. Yrityksessä on kuitenkin myös yksi henkilö, joka tekee ainoastaan yövuoroa, jolloin muut työntekijät hoitavat vuoron hänen vapaapäivinä. Yövuoron vastuulla on myös hoitaa Scandic Kuopion tilitykset. (Nousiainen 2013.) Tekemässäni perehdytyskansiossa on lueteltu vuorojen yleisimmät tehtävät, jotta uudelle työntekijälle muodostuisi selkeä kuva eri vuorojen vaatimista toimenpiteistä. Kansion avulla hän voi myös tarvittaessa tarkistaa, onko vaaditut tehtävät hoidettu.

### 3.3.3 Asiakkaan saapuminen majoitusliikkeeseen

Vastaanotossa on tärkeää muistaa, että asiakkaat huomataan heti kun he saapuvat hotelliin. Asiakkaan huomioimista viestittää katsekontakti ja hymy sekä tervehtiminen ja tervetulotoivotus. Vaikka vastaanottovirkailija puhuisi puhelimesta tai hänellä olisi toinen asiakas, on uuden asiakkaan huomiointi silti tärkeää. Asiakkaan vastaanottotoiminnot ovatkin näkyvin osa vastaanoton viestinnällisistä työvaiheista. (Rautiainen & Siiskonen 2006, 115.)

Kun asiakasta on tervehditty, etsitään hänet saapuvat asiakkaat -listalta tai varausjärjestelmästä. Samalla hänelle annetaan matkustajailmoitus täytettäväksi. Vastaanottovirkailija tarkastaa varauksessa olevien tietojen paikkansapitävyyden ja tiedustelee samalla huoneeseen liittyviä toivomuksia ja valitsee sopivan huoneen. Tällöin tulisi myös pyrkiä tekemään lisämyyntiä, koska asiakas usein maksaa enemmän, jos hän saa odotettua paremman huoneen. Sen jälkeen asiakkaalle tehdään check in eli hänet kirjataan sisään hotellin varausjärjestelmään. Kun asiakas luovuttaa matkustajailmoituksen, on vastaanottovirkailijan tarkistettava, että vaaditut kohdat on täytetty. (Rautiainen & Siiskonen 2006, 115-116.) Hotellin on myös säilytettävä kaikki matkustajailmoitukset vuoden ajan (Alakoski ym. 2006, 90). Kun asiakas on kirjattu sisään, hänelle luovutetaan huoneen avainkortti, minibaarilomake, sekä muut mahdolliset lomakkeet tai kupongit. Samalla asiakkaalle kerrotaan huoneen sijainti sekä huonehintaan sisältyvät palvelut. Asiakkaalle on myös hyvä kertoa hotellista ja paikkakunnan palveluista, varsinkin jos hän on ensimmäistä kertaa hotellissa ja paikkakunnalla. Lopuksi asiakas toivotetaan tervetulleeksi hotelliin. (Rautiainen & Siiskonen 2006, 115-116.)

Koska asiakkaan vastaanottotoiminnot ja sisäänkirjaus ovat ehkä tärkein vastaanottovirkailijan työvaiheista, tulee perehdytyksessä olla kattava ohjeistus kyseisistä toiminnoista. Perehdytysmateriaalista olisi hyvä löytyä yksityiskohtaiset ohjeet sisäänkirjaamiseen varausjärjestelmän avulla, jotta varsinkin kokematon työntekijä oppii tekemään kirjauksen oikein ja tarkkaavaisesti. Myös huoneiden kuvaukset, palvelut ja niiden hinnoittelu sekä ohjeet majoitusilmoituksen lainmukaiseen käsittelyyn tulee perehdytysmateriaalista löytyä. Tulevassa perehdytyskansiossa on ohjeet

sisäänkirjauksen eri vaiheista, majoitusilmoituksen käsittely sekä huoneiden ja palveluiden kuvaukset, mutta yksityiskohtaisempi ohjeistus löytyy Scandicin sähköisestä perehdytysmateriaalista.

#### 3.3.4 Asiakkaan oleskelu majoitusliikkeessä

Asuessaan hotellissa asiakas käyttää vastaanottoa ensisijaisesti informaatiopisteenä, minkä vuoksi vastaanottohenkilöstön on varauduttava vastaamaan asiakkaiden kysymyksiin ja selvittämään erilaisia tilanteita. Vastaanotossa työskentelevien tulee tuntee yritys, sen tarjoamat palvelut sekä osattava myös kertoa paikkakunnasta ja tapahtumista. Tästä johtuen vastaanotossa on oltava runsaasti tietolähteitä, joiden avulla tietoa on mahdollista hankkia nopeasti. Tavoitteena on, että asiakas viihtyy yrityksessä sekä kuluttaa yrityksen tuotteita ja palveluita. (Brännare ym. 2005, 152.)

Vastaanoton tehtävänä on lisäksi välittää puheluita ja viestejä asiakkaille joko puhelimitse tai lähettämällä viestin asiakkaan televisioon. Viestit voidaan toimittaa myös henkilökohtaisesti huoneeseen. Viestien ja puheluiden välittämisessä on kuitenkin muistettava asiakasturvallisuus ja huolehdittava, että asiakkaan huonenumero ei päädy sivullisten tietoon. (Brännare ym. 2005, 153.)

Tiedonvälitys myös yrityksen sisällä on tärkeää asiakkaan saapuessa ja oleskellessa hotellissa. Esimerkiksi keittiö tarvitsee päivittäin seuraavan aamun ruokailijoiden määrän, jotta osaa varata tarpeeksi ruokaa aamiaiselle. Mitättömiltäkin vaikuttavat asiat kannattaa siis tiedottaa eri tahoille, jotta asiakastyytyväisyys voitaisiin taata. Yrityksen johdon ja markkinoinnista vastaavien henkilöiden on myös muistettava tiedottaa yrityksen henkilöstölle ajankohtaisista asioista, jotta henkilökunta on selvillä niistä ennen asiakkaita. (Brännare ym. 2005, 155.)

Koska vastaanotto toimii useimmiten asiakkaiden infopisteenä, tulee vastaanottovirkailijan perehdytyksen tarjota kattavat tiedot niin yrityksestä, työnkuvasta kuin paikkakunnastakin. Tämän vuoksi myös tekemässäni perehdytyskansiossa on runsaasti tietoa Scandic-ketjusta, Scandic Kuopiosta, työtehtävistä sekä Kuopion kaupungista. Myös puhelinvaihteen hoito sekä

viestien oikeanlainen välitys sekä asiakkaille että muulle henkilöstölle on tehtävä uudelle työntekijälle tutuksi, jotta tiedonvälityksessä ei tapahtuisi katkoksia ja asiakaspalvelun laatu säilyisi. Scandicin tiedonvälityksen ohjeet löytyvät yrityksen sähköisestä perehdytysmateriaalista.

### 3.3.5 Asiakkaan lähtö majoitusliikkeestä

Lähtövaihe eli check out-tapahtuma on yksi palvelutapahtuman viimeisistä kontaktivaiheista. Vaiheella on oikeastaan kolme päätavoitetta: maksutapahtuman kirjaus ja maksusuorituksen vastaanotto, uloskirjaamiseen liittyvien kirjallisten töiden suoritus ja tiedotustyötehtävät sekä asiakkaalle mieleen jäävän, hyvän loppuvaikutelman varmistaminen. Loppuvaikutelma vaikuttaa paljon asiakkaan käsitykseen palvelun laadusta. Varsinkin kuulluksi tulemisen kokemus on asiakkaille lähtövaiheessa tärkeää, joten vastaanoton työntekijöiltä edellytetään huolellista kuuntelemisen taitoa. (Alakoski ym. 2006, 137.)

Vastaanottovirkailijan aamuvuoron tehtäviin kuuluvat asiakkaiden maksutapahtumien hoitaminen sekä uloskirjausvaiheen muut työt (Alakoski ym. 2006, 137). Asiakkaiden lähtöselvityksen tulisi tapahtua nopeasti, sillä suurin osa asiakkaista lähtee kello 7.00–9.00 välillä. Ruuhka-aikoina vastaanotossa olisi hyvä työskennellä kaksi henkilöä. Laskuttamisen aikana tulisi tiedustella asiakkaan viihtymistä hotellissa, jolloin myös otetaan vastaan mahdollinen palaute. (Rautiainen & Siiskonen 2006, 119.) On myös muistettava pyytää avain takaisin asiakkaalta, kysyttävä seuraavasta varauksesta ja antaa hänelle mahdolliset arvoesineet ja muut tavarat takaisin (Brännare ym. 2005, 161). Lopuksi asiakas hyvästellään ja toivotetaan tervetulleeksi uudelleen (Rautiainen & Siiskonen 2006, 119). Myös Scandic Kuopiossa vastaanottovirkailijat työskentelevät yleensä yksin eri vuoroissa, mutta varaustilanteesta riippuen voi aamu- ja iltavuoroissa olla myös kaksi virkailijaa (Nousiainen 2013). Uloskirjaamisen toiminnot ovat keskeinen osa vastaanottovirkailijan työtä, joten niistä on myös oltava kattavat ohjeet perehdytysmateriaalissa. Tekemäni kansio sisältää vaiheittaiset ohjeet kyseiseen tehtävään. Laskuttamisesta ja maksuvälineiden käsittelystä Scandicilla on tiedot muussa materiaalissa.

Lähtövaiheen aikana, tai jo aiemminkin, asiakkaita olisi hyvä kannustaa antamaan palautetta ja sen antaminen on tehtävä mahdollisimman helpoksi. Tämän vuoksi palautelomakkeita tulisi olla tarjolla eri paikoissa, asiakkaalla on mahdollisuus lähettää sähköpostia ja vastaanotto pyrkii edesauttamaan asiakkaan suullisen palautteen antamista. (Alakoski ym. 2006, 149-150.) Palautteen avulla yritys saa tietää asiakkaiden tyytyväisyydestä, heidän kriteereistään majoitusliikkeen valinnassa sekä kehittämiskohteista. Palaute antaa tietoa myös tuotteista, jotka asiakkaat kokevat tärkeiksi. Jos asiakas ilmaisee heti asian, joka ei ole häntä tyydyttänyt, asia on mahdollista korjata. Näin voidaan myös välttää asiakkaan tarvetta välittää negatiivista tietoa yrityksestä sen ulkopuolelle. (Brännare ym. 2005, 171-172.) Scandic Kuopiossa palautetta kerätään aktiivisesti selvittämällä asiakaspalvelutilanteissa asiakkaalta kasvatusten hänen viihtymistään hotellissa. Hotellilla on myös käytössä automaattiset palautekyselyt, jotka lähetetään sähköpostitse osalle asiakkaista sekä palautekyselykaavake jokaisessa hotellihuoneessa. Hotelli seuraa myös sähköistä mediaa kuten booking.com – palvelua sekä Tripadvisor-palvelua, joihin ihmiset voivat vapaasti kirjoittaa arvioitaan hotelleista. (Nousiainen 2013.)



## 4 PEREHDYTYS

### 4.1 Perehdytys osana työpaikan toimintaa

Perehdytys tarkoittaa kaikkia niitä toimenpiteitä, joiden avulla uuden tai toimesta toiseen siirtyvän työntekijän sopeutuminen uuteen tehtävään ja työpaikkaan helpotetaan ja joudutetaan. Perehdyttämiseen kuuluu sekä arvoja ja strategiaa edistäviä että päivittäistä käytännön työtä helpottavia teemoja. Perehdyttämisessä yhdistyvät näin ollen sekä yksittäiset asiat että laajat kokonaisuudet. (Kjelin & Kuusisto 2003, 201.) Yrityksen tulisi selvittää perehdyttämisen vähimmäistarve eri näkökulmista. Tämä tarkoittaa, että selvitetään, mitä jokaisen työntekijän ja yrityksen nimissä toimivan henkilön tulisi yrityksestä tietää sekä millaista toimintaa häneltä odotetaan. (Eräsalo 2011, 60.) Perehdyttämisen tulisi koskea kaikkia rekrytoituja henkilöitä, myös harjoittelijoita, opinnäytetyön tekijöitä ja uusiin työtehtäviin siirrettyjä henkilöitä. Uusi työntekijä tulisi tutustuttaa koko yritykseen, kun taas työtehtävästä toiseen siirtyvän henkilön kohdalla painopiste on uusiin työtehtäviin perehdyttäminen. (Viitala 2004, 259.)

Perehdyttäminen on tärkeää, koska työsuhteen alussa uuden työntekijän on omaksuttava paljon tietoa uudesta työpaikastaan, työtehtävistään ja yrityksen tarjoamista palveluista. Hän tarvitsee myös erinäisiä taitoja ja asenteita ollakseen pätevä työntekijä. (Joutsenkunnas & Heikurainen 1999, 205.) Perehdyttämisen perimmäisenä pyrkimyksenä on lyhentää sitä aikaa, jossa uuden työntekijän työpanos muuttuu tuottavaksi. Perehdyttäminen myös varmistaa, että tämä työpanos vie yritystä jälleen lähemmäksi sen strategian ja arvojen mukaista visiota ja tavoitteita. Yksi tärkeimpiä perehdytyksen tehtäviä onkin vahvistaa ymmärrystä yrityksen identiteetistä, joka pitkälti rakentuu sen strategiasta ja tuotteista. (Valvisto 2005, 47.) Perehdyttämisen avulla henkilö oppii tuntemaan työyhteisönsä, sen toiminta-ajatuksen, vision, arvot ja tavat, henkilöstön ja asiakkaat sekä oman työnkuvansa ja siihen liittyvät odotukset (Kauhanen 2010, 151). Perehdyttämisellä vaikutetaan työntekijän tulevaan toimintaan, hänen osaamisensa kehittymiseen ja sitä kautta koko yrityksen tulokseen. Tehokkaan ja laadukkaan perehdyttämisen avulla yritys saavuttaa ja ylläpitää erityislaatuista osaamistaan. (Eräsalo 2011, 60.)

Ketjuhotelleissa ketjutoiminta myös osaltaan ohjaa perehdytyksen luonnetta ja kulkua, sillä hotelliketjut panostavat yleensä voimakkaasti työntekijöidensä kehittämiseen ja kouluttamiseen (Brännare ym. 2003, 15). Scandic-ketju huolehtii monin eri tavoin siitä, että työntekijöille tarjotaan kattavaa perehdytystä ja koulutusta, jotta he osaavat toimia ammattimaisesti kaikissa tilanteissa. Ketjulla on yhteinen uusien työntekijöiden perehdytys-lista, jonka avulla pystytään tarkistamaan, että vaadittavat toimenpiteet on käyty läpi työntekijän kanssa. Lisäksi uusi työntekijä suorittaa sähköisen perehdytyskurssin, joka sisältää tietoa muun muassa visioista ja arvoista, konsepteista ja kanta-asiakasohjelmasta. Scandic Kuopiolla on näiden lisäksi myös kirjalliset turvallisuusohjeet. Tärkeä osa Scandic Kuopion perehdytystä on hotellin tiloihin ja henkilöstöön tutustuminen sekä henkilökohtainen ohjaus. Jatkossa on tarkoitus hyödyntää myös tekemääni perehdytyskansiota. (Nousiainen 2013.)

Scandicin henkilöstöosastolla on myös oma Scandic Business School (SBS), jonka tarkoituksena on kouluttaa ja kehittää kaikkia ketjun työntekijöitä. Sen tavoitteena on saada organisaatio tehokkaaksi ja lisätä tietopääomaa. Scandic Business School pyrkii lisäämään organisaation arvoa kohtaamalla liiketoiminnan tarpeet ja optimoimalla työntekijöiden kyvyt ja kapasiteetin. (Scandic 2012.)

#### 4.2 Perehdytyksen lakisääteisyys

Työsopimuslaissa velvoitetaan työnantajaa edistämään suhteitaan työntekijöihin sekä tukemaan työntekijän kehittymistä. Alla suora lainaus lain määritelmästä.

##### *Yleisvelvoite*

*Työnantajan on kaikin puolin edistettävä suhteitaan työntekijöihin samoin kuin työntekijöiden keskinäisiä suhteita. Työnantajan on huolehdittava siitä, että työntekijä voi suoriutua työstään myös yrityksen toimintaa, tehtävää työtä tai työmenetelmiä muutettaessa tai kehitettäessä. Työnantajan on pyrittävä edistämään työntekijän mahdollisuuksia kehittyä kykyjensä mukaan työurallaan etenemiseksi. (Työsopimuslaki 2.luku, 1 §.)*

Työturvallisuuslaissa määrätään vielä tarkemmin työntekijän perehdyttämisestä ja ohjauksesta. Alla suora lainaus määritelmästä.

*Työntekijälle annettava opetus ja ohjaus*

*Työnantajan on annettava työntekijälle riittävät tiedot työpaikan haitta- ja vaaratekijöistä sekä huolehdittava siitä, että työntekijän ammatillinen osaaminen ja työkokemus huomioon ottaen:*

*1) työntekijä perehdytetään riittävästi työhön, työpaikan työolosuhteisiin, työ- ja tuotantomenetelmiin, työssä käytettäviin työvälineisiin ja niiden oikeaan käyttöön sekä turvallisiin työtapoihin erityisesti ennen uuden työn tai tehtävän aloittamista tai työtehtävien muuttuessa sekä ennen uusien työvälineiden ja työ- tai tuotantomenetelmien käyttöön ottamista;*

*2) työntekijälle annetaan opetusta ja ohjausta työn haittojen ja vaarojen estämiseksi sekä työstä aiheutuvan turvallisuutta tai terveyttä uhkaavan haitan tai vaaran välttämiseksi;*

*3) työntekijälle annetaan opetusta ja ohjausta säätö-, puhdistus-, huolto- ja korjaustöiden sekä häiriö- ja poikkeustilanteiden varalta; ja*

*4) työntekijälle annettua opetusta ja ohjausta täydennetään tarvittaessa. (Työturvallisuuslaki 2.luku, 14 §.)*

Myös matkailu-, ravintola- ja vapaa-ajan palveluita koskevassa työehtosopimuksessa on velvoite perehdyttää uusi työntekijä turvallisiin ja terveellisiin työtapoihin sekä mahdollisiin työturvallisuusriskeihin. Työehtosopimuksen mukaan työntekijälle tulee myös selvittää työpaikan työsuojeluorganisaatio, työterveyshuollon sisältö sekä sairauspoissaolokäytäntö. Lisäksi sopimus velvoittaa työnantajan selvittämään uudelle työntekijälle alan järjestöt ja neuvottelusuhteet. Uudelle työntekijälle on myös kerrottava, ketkä toimivat työpaikan luottamusmiehenä, työsuojeluvaltuutettuna ja työsuojeluasiamiehenä sekä annettava heidän yhteystietonsa. (Eräsalo 2011, 63.)

Scandic panostaa siihen, että työntekijöillä on turvallinen ja terveellinen työympäristö ehkäisemällä onnettomuuksia ja vammoja ja noudattamalla asianmukaisia turvallisuusohjeita. Lisäksi ketju tarjoaa työntekijöilleen

säännöllistä terveys- ja turvallisuuskoulutusta. Ohjeiden mukaan työntekijöitä ei myöskään saa altistaa fyysisille rangaistuksille eikä minkäänlaiselle häirinnälle tai väärinkäytökselle. (Scandic 2012.) Turvallisuuden takaaminen on erityisen tärkeää vastaanotossa, sillä varausjärjestelmä sisältää asiakkaiden luottamuksellisia tietoja, jotka eivät saa päätyä ulkopuolisten tietoon. Vastaanottovirkailija on useimmiten myös se, joka joutuu kohtaamaan mahdollisen varkaan tai muuten uhkaavasti käyttäytyvän henkilön. Tällöin sekä vastaanottovirkailijan että asiakkaiden hyvinvointi on uhattuna. Sen vuoksi vastaanoton työntekijöille on annettavaa perusteellista turvallisuuskoulutusta ja ohjeita uhkaaviin tilanteisiin.

#### 4.3 Perehdytysprosessi

Perehdytysprosessin voidaan ajatella kestävän vähintään koeajan verran. Yleensä työn sujuva hallinnan saavuttaminen sekä asettuminen uuteen organisaatioon kestää vähintään puoli vuotta. Vaikka uuden työntekijän aktiivisuus ja taidot kehittyvät päivä päivältä, useimmat kokevat olevansa perehtymisvaiheessa koko ensimmäisen vuoden ajan. (Kjelin & Kuusisto 2003, 205.) Perehdyttämisvaihe tulisi siis aloittaa jo valintamenettelyvaiheessa, jolloin hakijoille annetaan tietoa työpaikasta ja työn sisällöstä. Kun henkilölle ilmoitetaan, että hänet on valittu työhön, tulisi hänen kanssaan keskustella lisää työsuhteen aloittamisesta ja työn yksityiskohdista. Samalla olisi hyvä antaa materiaalia yrityksestä ja mahdollisesti työhön liittyvää aineistoa, joihin uusi työntekijä voi tutustua ennakoon. Näin työntekijällä on mahdollisuus aloittaa työnsä tehokkaammin, kun hän on saanut valmistautua toimenkuvaansa jo ennen perehdytysvaihetta. (Viitala 2004, 260.) Myös Scandicissa perehdytysprosessi kestää koeajan verran eli neljä kuukautta. Varsinaisiin työtehtäviin perehtyminen kestää 3-8 viikkoa, riippuen työnkuvasta. (Nousiainen 2013.) Tuleva perehdytyskansio tulee kuulumaan materiaaliin, joka työntekijälle annetaan ennen työn aloittamista, jotta työ voisi alkaa sujuvammin.

Esimiehen ja perehdyttäjän tulisi panostaa ensimmäisenä työpäivänä uuden työntekijän vastaanottoon, sillä ensimmäiset hetket ja päivät ovat merkittäviä uuden henkilön sisäänajamisessa työyhteisöön. On siis tärkeää, että vastaanottavat

henkilöt ovat paikalla ja he varaavat aikaa työpaikan esittelyyn. (Moisalo 2010, 105.) Ensimmäiseksi esimiehen on esiteltävä uusi työntekijä ainakin lähimmille henkilökunnan jäsenille sekä laatia hänen kanssaan perehdyttämisohjelma. Ohjelmassa laaditaan aikataulu perehdytettävälle asioille sekä henkilöt, joiden kanssa hän syventyy asioihin. Esimiehen on kuitenkin oltava aina tavoitettavissa, sillä hän vastaa perehdytyksestä. (Viitala 2004, 261.) Vaikka asioita on delegoitu perehdyttäjälle, on perehdytyksen kokonaisvastuu siis esimiehellä. Hänen tulee olla päivittäin kontaktissa uuden työntekijän kanssa, jotta luonnollinen yhteys ja luottamus syntyisivät. Myös työtoverien tulisi osallistua perehdytykseen, jotta tutustuminen uuteen työntekijään tapahtuisi mahdollisimman alussa. On kuitenkin pidettävä huoli siitä, että perehdyttämisvastuu ei pääse siirtymään työtovereille, joilla saattaa olla virheellisiä työtapoja ja malleja. (Moisalo 2010, 104-105.)

Perehdyttämisessä uusi työntekijä tutustutetaan organisaation tavoitteisiin ja toimintatapaan, ulkoiseen toimintakenttään sekä tulevaisuuden näkymiin. Työntekijän olisi tärkeää sisäistää yrityksen liikeidea oman työnsä taustaksi ja pohjaksi. Perehdyttämisen ydin on itse työtehtävä, johon liittyen tulee selvittää muun muassa menetelmät, koneet ja järjestelmät, materiaalivirrat, häiriötilanteet sekä työturvallisuus. Perehdyttämisessä vaaditaan opastuksen ohella myös tarkoin suunniteltua itseopiskelumateriaalia. Tällaista materiaalia voivat olla esimerkiksi yritysesitteet, vuosikertomukset, kirjallinen toiminta-ajatus, henkilöstöperiaatteet, henkilökunta- ja asiakaslehdet, tiedotteet, tuote- ja palveluesitteet sekä työsäännöt ja turvallisuusohjeet. Perehdyttämisen aikana on myös tärkeää käydä läpi työsuhdetta määrittävät puitteet. Sellaisia ovat muun muassa työsopimuksen läpikäynti ja allekirjoitus, työ ja organisaatio, työajat ja aikataulut, palkkausperiaatteet ja palkanmaksu, poissaolosäännökset, ruokailu- ja taukotilat, työterveyshuolto, työsuhde-edut sekä virkistyspalvelut. (Viitala 2004, 261-262.) Tilanteesta riippuen työntekijää on hyvä auttaa tutustumaan myös uuteen paikkakuntaan. Esimerkiksi ulkomaankomennukset vaativat uuteen maahan ja kaupunkiin perehdyttämistä. Usein myös kotimaan yrityksissä on hyvä tutustuttaa uusi työntekijä paikkakuntaan, varsinkin jos paikkakunta on hänelle vieras. Paikkakuntaan tutustuttaminen voi helpottaa merkittävästi uusien töiden aloittamista. (Helsilä 2002, 52.) Tästä syystä olen sisällyttänyt myös tekemääni perehdytyskansioon yleisiä tietoja Kuopiosta ja sen palveluista.

#### 4.4 Työnopastus

Työnopastus on varsinaiseen työhön perehdyttämistä ja opettamista. Sen avulla huolehditaan, että työntekijä saa riittävän toimintavarmuuden aloittaa uudessa työssään. Työnopastuksessa tutustutaan työpaikan olosuhteisiin, työympäristöön, työtovereihin, työn sisältöön ja työvaiheisiin, eri koneiden, laitteiden ja työvälineiden sijaintiin ja käyttöön, työpaikan siisteyteen ja turvallisuuteen, toimintaohjeisiin häiriötilanteissa, työn menestyksellisyyden arviointiin sekä oppimismahdollisuuksiin jatkossa. (Viitala 2004, 262.) Työnopastusta tarvitaan myös silloin, kun turvallisuusmääräysten noudattamisessa on huomattu laiminlyöntejä tai sovitussa toimintatavoissa tai laatukriteereissä havaitaan poikkeamia. Työnopastuksen tavoitteena on työn sisäisen mallin syntyminen eli työntekijä oppii tarvittavat tiedot ja taidot niin hyvin, että suoritus lähes automatisoituu. (Eräsalo 2011, 68.) Vastuu työnopastuksesta on aina esimiehellä, vaikka perehdyttäjä olisi eri henkilö (Työterveyslaitos 2013).

Vastaanotossa työskentelevän on tiedettävä työympäristönsä, työtoverinsa, työn sisältö ja tehtävät sekä työturvallisuuden ylläpito. Asiakkaat haluavat usein tiedustella näihin liittyviä asioita, joten ammattimaisen mielikuvan varmistamiseksi tulee vastaanottovirkailijat perehdyttää kyseisiin toimintoihin ja periaatteisiin. Vastaanotossa on lisäksi useita koneita ja laitteita, joita vastaanottovirkailijan tulee osata käyttää. Hänen tulee hallita muun muassa varausjärjestelmän toiminnot, kopiokoneen ja tulostimen hallinta sekä kassakoneen käyttö. Sen vuoksi myös laitteiden ja järjestelmien käyttöohjeet ovat osaa hyvää perehdytystä.

Olennaista työnopastuksessa on muistaa suunnitella se huolellisesti. Uusi työntekijä tarvitsee opettelua, kokeilua ja toimintaa, jota arvioidaan sekä yksin että esimiehen kanssa. Näin saadaan tietoa siitä, mitä osataan ja mitä pitäisi kehittää. Kokeilun ja arvioinnin kautta uusi työntekijä oppii ymmärtämään työn vaatimukset ja samalla hänen tietonsa ja käsityksensä tehtävistä karttuvat. Opetuksen on siis oltava vaiheittaista, ja henkilöllä tulee myös olla mahdollisuus keskustella saaduista kokemuksista ja opeista esimiehensä tai perehdyttäjänsä kanssa. (Helsilä 2002, 53.) Erityisen tärkeää perehdytyksessä on siis se, että perehdytettävälle itselleen on annettava mahdollisuus osallistua aktiivisesti

jokaiseen prosessin vaiheeseen sekä rohkaista häntä ottamaan asioista itse selvää. Näin hän varmemmin ymmärtää ja sisäistää tiedot ja tehtävät sen sijaan, että hänelle jäisi hatara kokonaiskuva yrityksestä. (Moisalo 2010, 104.)

Perehdyttämisohjelman laajuus ja syvyys riippuu paljolti uuden työntekijän taustasta, kuten iästä, ammatillisesta osaamisesta ja työkokemuksesta. Myös tuleva työrooli vaikuttaa. Kokenut työntekijä saattaa olla jo tottunut työskentelemään erilaisissa työtehtävissä ja – yhteisöissä, kun taas nuorella työntekijällä on vähemmän kokemusta ja osaamista. Nuori työntekijä voi tarvita enemmän tietoa perusasioista, jolloin perehdyttämisjakso kestää hänellä pitempään kuin kokeneemmalla tulokkaalla. (Österberg 2005, 91.)

#### 4.5 Perehdytyksen hyödyt

Perehdytys on kaksisuuntainen vaihe, jossa sekä uusi työntekijä että organisaatio hyötyvät. Perehdytyksen avulla työtehtävät, toimintatavat ja työskentelykulttuuri sisäistyvät uudelle työntekijälle nopeasti, minkä ansiosta epävarmuus vähenee ja sitoutuminen mahdollistuu. Uusi työntekijä saavuttaa odotetun suoritustason nopeammin, jolloin myös tuottavuus ja palvelu paranevat. Hänen odotuksensa selkiytyvät ja osaaminen lisääntyy, mikä tukee motivaatiota ja vahvistaa ammatti-identiteettiä. (Honkaniemi ym. 2007, 154-155.) Hyvä perehdyttäminen myös edesauttaa uuden työntekijän ja työyhteisön välistä kanssakäymistä sekä selventää työntekijän toimintaan kohdistuvia odotuksia. Uuden työntekijän rooliodotusten selventäminen lisää perusturvallisuutta ja vaikuttaa viihtyvyyteen. (Eräsalo 2011, 61.)

Organisaatiossa toimintatavat lujittuvat perehdytyksen ansiosta, mikä edesauttaa tuottavuuden ja palvelun paranemista. Virheiden ja väärin toimintatapojen riski pienenee, jolloin syntyy vähemmän virheitä ja työtapaturmia. Perehdytyksen ansiosta myös myöhemmin tarvittavan ohjauksen määrä vähenee, minkä johdosta esimiehelle jää enemmän aikaa muihin asioihin. Organisaatiossa yhteistyö vahvistuu, mikä ylläpitää hyvää ilmapiiriä. Perehdytyksen kautta henkilöt sitoutuvat työtehtäviin, yhteisöön ja organisaatioon, jolloin työntekijöiden vaihtuvuus vähenee. Myös yrityksen myönteinen kuva vahvistuu, mikä tuo sille kilpailuetua. Uudella työntekijällä voi lisäksi olla uusia ideoita, joita organisaatio

ei ole aiemmin keksinyt, mikä mahdollistaa organisaation kehittymisen ja uudistumisen. (Honkaniemi ym. 2007, 155.)

#### 4.6 Perehdytyksen seuranta

Perehdyttämisen seurannan avulla arvioidaan uuden työntekijän tilanne sekä organisaation perehdyttämisjärjestelmän toimivuus. Uuden työntekijän perehdyttämisen toteutumista on seurattava jo perehdytysprosessin aikana. Oppimistuloksia arvioidaan yhdessä, jotta saadaan pohja tuleville kehittämistavoitteille. Tulosten arvioinnin yhteydessä tulisi myös tarkastella tulokkaan omaa kokemusta. Perehdyttämistoimenpiteitä arvioitaessa tarkastellaan sekä organisaation vastuuhenkilöiden toimintaa että tulokkaan omaa toimintaa. Yrityksen tulisi kerätä yhteenvetotietoa perehdytyksen toimivuudesta. Seurannan on oltava yksinkertaista ja luottamuksellista. Sen täytyy antaa tietoa, jonka avulla voidaan arvioida sekä perehdyttämisen toteutumista että siitä saatavaa hyötyä. (Kjelin & Kuusisto 2003, 245.)

Uudistava perehdyttäminen tarkoittaa tulokkaan uuden työn koko aloittamisvaiheen onnistumisen mittaamista, ei ainoastaan perehdyttämiseksi nimettyjä tilanteita. Perehdytyksen onnistumisen seuranta voidaan hyvin seurata sekä haastatteluiden että lomakekyselyiden avulla. (Kjelin & Kuusisto 2003, 245-246.) Tällaisten järjestelmällisten seurantakyselyiden avulla sekä uusi työntekijä että hänen esimiehensä arvioivat henkilön työmenestystä sekä sopivuutta työyhteisöön (Honkaniemi ym. 2007, 163). Tällöin on kuitenkin muistettava esittää myös kysymyksiä, jotka mittaavat perehdyttämisen tavoitteita organisaation kannalta (Kjelin & Kuusisto 2003, 245-246). Scandic Kuopiossa työntekijän perehdytyksen etenemistä seurataan esimiehen kanssa koeaikana ja mahdollisesti sen jälkeenkin. Tässä yritys käyttää apuna ketjun omaa uusien työntekijöiden perehdytyksen seurantalomaketta, johon on listattu toimenpiteet, jotka tulisi hoitaa ennen ensimmäistä työpäivää, ensimmäisenä työpäivänä, ensimmäisenä työviikkona, koeajan aikana sekä sen päättyessä. Lista on myös merkittävä toimenpiteiden vastuuhenkilöt ja aikataulu sekä merkintä siitä, että toimenpide on käyty läpi. Lisäksi koeajan päättyessä työntekijän kanssa pyritään käymään kehityskeskustelu, jonka aiheet on määritelty myös



seurantalomakkeeseen. Aina keskustelua ei kuitenkaan ehditä heti koeajan päätyttyä järjestää, jolloin perehdytyksen arviointiin saatetaan palata parin kuukauden päästä. Tällöin on myös mahdollista syventää työntekijän oppimista, mihin kansioni syvennys-osio pyrkii. Listan avulla perehdyttäjän on helppo varmistaa, että perehdytettävä on saanut kaikki tarvittavat tiedot, jakaa toimenpiteitä eri ajanjaksoihin sekä tarkistaa, että työntekijä on oppinut vaadittavat tehtävät. (Nousiainen 2013.)

## 5 TOIMINNALLISEN OSUUDEN TOTEUTUS

### 5.1 Perehdytyskansion sisältö

Kun päätin tehdä perehdytyskansion Scandic Kuopiolle, tapasin sekä hotellin äskettäin virasta poistuneen johtajan Mikko Kankaanpään, että vastaanoton vuoropäällikön Juha Nousiaisen, joiden kanssa pohdimme kansion sisältöä. Nousiainen toivoi, että kansio ei olisi liian laaja kirjanen, jota olisi puuduttavaa lukea. Hotellilla on myös ohjeistuksia ja perehdytysmateriaalia ennestään, joten ei olisi ollut järkevää kertoa asioita kahteen kertaan, useassa eri oppaassa. Niinpä juttelimme kansion sisällöstä ja olimme molemmat sitä mieltä, että kansio voisi sisältää aluksi yleiset tiedot Scandic-ketjusta ja Scandic Kuopiosta, jonka jälkeen se keskittyisi vastaanoton työtehtäviin ja hyvän asiakaspalvelun ohjeisiin. Kansion loppupuolella käsiteltäisiin yhtä tai kahta vaativampaa vastaanoton tehtävää, joilla työntekijän osaamista voi syventää noin 3-6 kuukauden kuluttua työn aloittamisesta. Viimeisessä luvussa olisi maininta yrityksen muusta perehdytysmateriaalista ja niiden sijainneista.

Päädymme tällaiseen etenemisjärjestykseen, koska mielestämme työntekijän olisi loogista ensiksi tutustua uuteen työpaikkaansa ja sen periaatteisiin, jotta hänelle muodostuisi kokonaiskuva yrityksestä, jota hän tulee edustamaan. Sen jälkeen uusi työntekijä voisi ryhtyä perehtymään omaan työtehtäväänsä kunnolla perehdytyskansion sekä muun ohjeistuksen avulla. Kun yleisimmät tehtävät alkavat sujua teknisesti, työntekijän kannattaisi alkaa kiinnittää entistä tarkempaa huomiota omaan asiakaspalvelun laatuun sekä eri vuorovaikutustilanteisiin. Tästä syystä neuvot asiakaspalveluun löytyvät vastaanoton tehtävien jälkeen.

Vastaanoton syvennysosio on luonnollisesti kansion loppupuolella, koska se käydään läpi vasta kuukausien päästä työn alkamisesta. Maininnan yrityksen muusta perehdytysmateriaalista olen sijoittanut loppuun, sillä se on lähinnä sitä varten, että uusi työntekijä voi tarvittaessa tarkistaa muiden ohjeistuksien määrän ja sijainnin.

Scandic-ketjun esittely käsittää perustiedot ketjun historiasta, hotellien lukumäärästä ja sijainneista, toiminta-ajatuksista, arvoista ja missiosta sekä visiosta. Kansiossa kerrotaan myös yleisimmät kohderyhmät, yhteistyökumppanit

sekä tietoa liiketoiminnasta. Myös ympäristötoiminnasta, turvallisuudesta ja työntekijöiden eettisistä ohjeista olen tiivistänyt tärkeimpiä asioita. Ketjulla on erikseen ohjeistukset turvallisuusasioista ja tarkemmat eettiset ohjeet myös yrityksen kotisivuilla, joten liian kattavaa tietopakettia niistä oli turha tehdä. Lisäksi kansiossa käsitellään Scandic Friends- kanta-asiakasohjelmaa, yrityssopimuksia ja kokouspaketteja yleisellä tasolla. Niistäkään ei kannattanut tehdä kovin laajaa opastusta, koska yrityksellä on niistä aiempaa materiaalia sähköisessä muodossa.

Scandic Kuopiota käsittelevässä osiossa kirjoitin yrityksestä tärkeimpiä tietoja, kuten hotellin sijainnin, yhteystiedot, huoneet ja niiden eri tyyppien kuvailut, henkilöstön määrän ja tärkeimmät esimiesasemassa olevat henkilöt. Sisällytin myös olennaisia käytännön tietoja pukuhuoneista, ruokailusta, sairauspoissaoloista, työajasta ja – asusta, vaitiolovelvollisuudesta ja vakuutuksista. Kirjoitin myös hotellin kohderyhmistä, palveluista sekä esteettömyydestä. Lisäksi päätimme, että kansiossa on hieman yleistä tietoa myös Kuopiosta, koska usein asiakkaat kysyvät paikkakunnasta ja sen palveluista. Jos uusi työntekijä tulee toiselta paikkakunnalta, ovat paikan yleistiedot erityisen tarpeelliset, jotta asiakkaat saisivat ammattitaitoista palvelua ja varmaa tietoa kaupungista. Laitoin osion loppuun myös muutaman linkin Kuopion palveluiden sivuille, joilta löytyy tarvittaessa kattavammat tiedot.

Yrityksen esittelyn jälkeen paneuduin vastaanoton työnkuvaan ja tehtäviin. Aloitin osion kertomalla vastaanoton aamu-, ilta- ja yövuoron tyypillisimmistä töistä, jotta uuden työntekijän olisi helppo hahmottaa eri vuorojen luonteet ja vaatimukset. Yövuorosta hotellilla on erikseen myös tarkempi ohjeistus olemassa. Vuorojen kuvailun jälkeen kirjoitin tarkemmin asiakkaan sisään- ja uloskirjaamistoiminnoista, niin että toiminnot käydään läpi vaihe vaiheelta. Lisäksi kirjoitin yleiset ohjeet yksittäisen varauksen teosta. Halusimme yhdessä toimeksiantajan kanssa ohjeistukset sisään- ja uloskirjauksen sekä varauksen teosta, sillä ne ovat luultavasti kaikkein tärkeimmät tehtävät, jotka jokaisen vastaanottovirkailijan tulisi osata. Osion lopussa on ohjeita siihen, miten taata hyvä ja laadukas asiakaspalvelu eri vuorovaikutustilanteissa, jotta työntekijät pystyisivät takaamaan laadukkaan asiakaspalvelun aina. Asiakkaiden tyytyväisyys on mielestäni myös suurin tae yrityksen menestymiselle.

Kansion vastaanoton työn syvennys-osio sisältää toimeksiantajan toivomuksesta ohjeet ryhmävarauksen tekoon hotellin varausjärjestelmää käyttäen.

Ryhmävarauksen läpikäynti uuden työntekijän kanssa tapahtuisi siis noin 3-6 kuukauden jälkeen työn aloittamisesta, jolloin koeaika loppuu ja työntekijä on todennäköisesti valmis laajentamaan osaamistaan. Mietimme myös muita mahdollisia ohjeistuksia, mutta useat asiat käydään läpi jo työsuhteen alussa, eikä toimeksiantaja tuntenut tarpeelliseksi lisätä muuta. Koska yritys saa kansion myös sähköisessä muodossa, se voi kuitenkin halutessaan lisätä syvennysosioon hyödyllisiksi katsomiaan tietoja.

Viimeisessä Scandic Kuopion muu perehdytysmateriaali-luvussa on ainoastaan maininnat siitä, mitä muita perehdytysohjeistuksia yrityksellä on ja mistä ne voi löytää. Luku ei siis sisällä materiaalien ohjeita.

Toimeksiantajan toiveesta perehdytyskansio on salainen, sillä se sisältää yrityksen sisäisiä tietoja. Sovimme kuitenkin, että voin laittaa kansion sisällysluettelon opinnäytetyöni liitteeksi, joten luettelo löytyy tämän työn viimeiseltä sivulta.

## 5.2 Perehdytyskansion toteutus

Perehdytyskansion työstämistä ryhdyimme suunnittelemaan Juha Nousiaisen kanssa kevään 2013 aikana, jolloin pohdimme ja suunnittelimme kansion sisältöä ja toteutusta. Apua kansion sisällön suunnitteluun sain toimeksiantajan lisäksi Työturvallisuuskeskuksen perehdyttämisen tarkistuslistasta (2007) sekä muista opinnäytetöistä.

Ryhdyin kokoamaan ketjun sekä Scandic Kuopion tietoja yrityksen internet-sivujen avulla. Myös Nousiainen ehdotti tiedon keräämistä sieltä. Scandicin kotisivut ovat mielestäni todella kattavat ja tietoa löytyy runsaasti. Sen vuoksi yrityksen yleisiä tietoja oli helppo kerätä sen kautta. Käytin lisäksi Nousiaisen kertomaa yritystietoa ja hänen lainaamiaan yrityksen materiaaleja hyväksi esittelyn kokoamisessa.

Vastaanoton työ -osiota varten jouduimme pohtimaan sopivia ja tarpeellisia työn kuvauksia sekä ohjeita. Ehdotin, että osiossa käytäisiin läpi vastaanoton työvuorojen yleisimmät tehtävät, jotka sain koottua Nousiaisen haastattelun avulla

sekä muistelemalla aiempia työkokemuksiani. Asiakkaan sisään- ja uloskirjaamisen sekä varauksen tekemisen ohjeistuksissa mietin sitä, pitäisikö ohjeet mennä yksityiskohtaisesti hotellin varausjärjestelmän mukaan. Pohdin järkevää toteutustapaa, jolloin sain idean käyttää apuna opinnäytetyöni tietoperustaan alun perin tekemääni Vastaanottovirkailijan tehtävät-alalukua, joka kattoi melko hyvin kyseiset tehtävät. Myös Nousiaisen mielestä osiossa oli hyvin opastettu vaihe vaiheelta tärkeimmät asiat näistä tehtävistä, joten toimeksiantajalle sopi osion hyväksikäyttö mainiosti. Lisäsin ohjeisiin myös joitakin tarpeellisia asioita, jotka jäivät aiemmista työkokemuksistani mieleen. Kansiossa apuna käytetty luku poikkeaa hieman nykyisestä Vastaanottovirkailijan tehtävät- luvusta, jossa on vähemmän yksityiskohtia.

Ohjeet ja neuvot hyvään asiakaspalveluun löysin enimmäkseen Nousiaisen lainaamasta yrityksen sisäisestä oppaasta. Ohjekirjasessa on lueteltu hyvin kattavasti miten toimia oikein erilaisissa asiakaspalvelutilanteissa.

Vastaanoton työn syventäminen -osion sisältämät ryhmävarauksen teon ohjeet sain Nousiaisen antaman materiaalin kautta. Yritin myös etsiä kirjallisuuden avulla muita vastaanoton vaativampien tehtävien kuvauksia, mutta useimmat käydään Nousiaisen mukaan läpi jo työn alkuvaiheessa. Koska itselläni ei ole kokemusta ryhmävarauksen teosta, en osannut lisätä materiaaliin omia havaintoja tai neuvoja.

Perehdytyskansion ulkoasua varten ei ollut suurempia ohjeistuksia, lukuun ottamatta Arial-fontin käyttöä, joka on Scandicin kaikissa sisäisissä aineistoissa. Kansio on sen vuoksi perinteisesti toteutettu ilman suurempia koristeluja, jotta se olisi mahdollisimman selkeä. Kansion kannessa on tietenkin Scandicin logo sekä kuva hotellin vastaanotosta. Kansio tulee Scandic Kuopion käytettäväksi sekä paperisessa että sähköisessä muodossa, jotta uuden työntekijän olisi mahdollisimman helppoa ja vaivatonta käydä ohjeistusta läpi eri tilanteissa.

### 5.3 Perehdytyskansio Scandic Kuopion vastaanotossa

Scandicin valmiin uusien työntekijöiden perehdytys-listan mukaan perehdytyskansio tulisi antaa uudelle työntekijälle ennen ensimmäistä työpäivää,

mikä on mielestäni järkevää toteuttaa myös tekemäni perehdytyskansion kohdalla. Näin uusi vastaanoton työntekijä pääsee tutustumaan yritykseen ja sen toimintatapoihin sekä oman työtehtävänsä toimenkuvaan jo ennen työn alkua, mikä helpottaa työn alkamista ja nopeuttaa oppimista. Kun työntekijä aloittaa työn, perehdyttäjän tulisi vielä käydä kansio läpi hänen kanssaan, jotta asiat varmasti ymmärrettäisiin oikein. Perehdytyskansiota on hyvä käyttää apuna ensimmäisten kuukausien aikana ja sitä on aktiivisesti käytävä läpi perehdyttäjän kanssa. Yrityksen esimiehen on huolehdittava siitä, että uutta työntekijää opastetaan huolellisesti niin tekemäni perehdytyskansion kuin yrityksen muun materiaalin avulla. Uuden työntekijän kannattaa pitää kansiota mukana niin kauan kuin tuntee sen tarpeelliseksi. Etenkin työn alkuvaiheessa kansiota olisi hyvä lukea aika ajoin, jotta tiedot alkavat sisäistyä työntekijälle. Sitä olisi myös hyvä käyttää apuna perehdytyksen tarkistuksessa.

Työn tekeminen oli tärkeää Scandic Kuopiolle, sillä hotellin entisen johtajan Mikko Kankaanpään (2012) mukaan aloittaville työntekijöille sekä oppilaitosten harjoittelijoille oli hyvä saada kirjallinen perehdytyskansio, josta he voivat opetella perustietoja työnteon aloittamisen helpottamiseksi. Työsuhteen alussa perehdytyskansio voi myös auttaa uusia työntekijöitä tilanteissa, joissa asiakkaat kaipaavat heiltä pikaisesti tietoa hotellista ja sen palveluista. Perehdytyskansion avulla uudet vastaanoton työntekijät ja harjoittelijat voivat toimia siis itsevarmemmin asiakkaiden kanssa ja asettaa itsensä rohkeammin uusiin tilanteisiin.

## 6 YHTEENVETO JA ARVIOINTI

### 6.1 Perehdytyskansion onnistuminen

Perehdytyskansion sisällön suunnittelu tuotti aluksi vaikeuksia, mihin oli varmasti osittain syynä se, että minulla ei ollut aiempaa kokemusta perehdytyskansion teosta enkä ole aiemmissa työpaikoissa ehtinyt kunnolla tutustua kansioihin. Toimeksiantaja oli kuitenkin hyvin ymmärtäväinen ja yhteistyöhaluinen, joten yhdessä aloimme selkiyttää kansion rakennetta. Työturvallisuuskeskuksen perehdyttämisen tarkistuslistan (2007) ja aiempien opinnäytetöiden avulla aloin suunnitella kansiota, joka miellyttäisi toimeksiantajaa ja olisi hyödyllinen uusille työntekijöille.

Kansion Scandic-ketjua ja Scandic Kuopiota käsitteleviä osioita varten oli helppo löytää runsaasti tietoa, minkä vuoksi minulla oli myös hieman haasteita pohtia mitä en kansioon sisällyttä, jotta siitä ei tulisi liian laajaa opasta. Minun oli siis pyrittävä poimimaan vain se oleellinen tieto.

Sen sijaan vastaanottotyö-osio tuotti enemmän hankaluuksia ja pohdintaa tarpeellisista tiedoista, joita kansiossa olisi hyvä olla. Koska oma työkokemukseni vastaanottotyöstä on vielä melko vähäinen enkä ole ollut Scandicissa töissä, oli hieman haastavampaa varmistaa, että ohjeistus on oikeanlaista. Asiakkaan sisään- ja uloskirjaamisen sekä varauksen tekemisen ohjeistukset tuottivat myös aluksi mietintää ja epävarmuutta, koska Scandicilla ei ollut näistä valmiita opastuksia ja mietin myös sitä, pitäisikö ohjeet mennä yksityiskohtaisesti varausjärjestelmän mukaan. Päädyin kuitenkin yleispätevämpään ohjeistukseen, mikä miellytti myös toimeksiantajaa.

Ohjeiden kokoaminen erilaisia asiakaspalvelutilanteita varten oli vaivatonta ja nopeaa Nousiaisen ohjekirjasen avulla. Neuvot kattavat monenlaisia vuorovaikutustilanteita vastaanoton ja asiakkaiden välillä, minkä vuoksi osio on mielestäni hyvin onnistunut.

Vastaanoton työn syventäminen -osiossa oli omat hankaluutensa, sillä jouduimme pohtimaan mitä tehtävän kuvauksia voisi jättää osioon vasta myöhempää perehtymistä varten. Itselläni ei myöskään ole vielä pitkää työkokemusta

vastaanotossa, jonka pohjalta olisin voinut laatia ohjeita vaativampiin tehtäviin. Niinpä turvauduimme yrityksen ohjeisiin ryhmävarauksen teosta.

Valmiiseen perehdytyskansioon olen kuitenkin suhteellisen tyytyväinen, koska löysin siihen tarvittavaa tietoa hyvin ja se etenee loogisen järjestyksen mukaan, mikä tekee siitä selkeän. Kansiota tuli myös sopivan pituinen, mikä oli yksi toimeksiantajan toive. Vastaanoton työ -osiossa olisi voinut olla vielä yksityiskohtaisempaa tietoa ja enemmän eri työnkuvien kuvailua. Toisaalta toimeksiantaja oli kuitenkin yleiseen ohjeistukseen tyytyväinen. En ole myöskään täysin tyytyväinen siihen, että en löytänyt syvennys-osioon enempää tietoa ja ohjeita eri tehtävistä. Toimeksiantajan mukaan kansio on kuitenkin onnistunut, mikä on kaikkein tärkeintä.

## 6.2 Opinnäytetyön toteutus ja onnistuminen

Opinnäytetyöprosessini alkoi melko tahmeasti, sillä minulla oli vaikeuksia löytää toimeksiantajaa ja sopivaa aihetta. Päätin tiedustella kuopiolaisten yritysten halukkuutta ryhtyä toimeksiantajaksi, sillä olen asunut Kuopiossa lähes koko ikäni eli paikka on minulle tuttu. Lopulta Scandic Kuopio ehdotti perehdytyskansion tekoa, koska heiltä puuttui sellainen kokonaan. Otin tarjouksen vastaan, koska näin pääsisin toteuttamaan toiminnallisen työn, ja vastaanotto sekä uusien työntekijöiden oikeudenmukainen kohtelu ovat itseäni kiinnostavia aiheita. Vaikka aihe oli viimein selvillä, oli työn aloittaminen melko hankalaa ja stressaavaa. Lopulta kuitenkin ryhdistäydyin ja suunnittelin opinnäytetyön sisällön. Tämän jälkeen kirjoitin johdantoa ja hankin tarvittavaa lähdeaineistoa. Lähdeaineistoa oli suhteellisen helppo löytää kirjastosta sekä internetin kautta.

Tietoperustan teko ahdisti minua eniten, mutta loppujen lopuksi yllätyin kuinka helposti tekstiä alkoi syntyä ja perustan ensimmäinen versio oli valmis joulukuun 2012 aikana. Huomasin, että kirjoittamisessa auttaa selvästi se, että on ensiksi tehnyt selkeän suunnitelman aiheista, joista kirjoittaa. Toki tietoperustassa ilmeni myös paljon kehitettävää, minkä vuoksi opinnäytetyöprosessi sujui hieman hitaammin kuin luulin. Tietoperustan teossa minulla oli kehitettävää tekstin jaottelussa ja täsmennyksessä sekä tiivistämisessä. Myös toimeksiantajan näkökulman peilaus tietoperustaan hidasti aluksi prosessia. Minun piti siis



perehtyä tarkkaan siihen, että tekstissä ei olisi liikaa toistoa ja tieto olisi jaoteltu järkevästi eri otsikoiden alle. Toisaalta onnistuin mielestäni suhteellisen hyvin löytämään erilaisia ratkaisuja ja jaottelemaan tekstiä selkeämmin opinnäytetyöohjaajani havainnoimiin epäkohtiin, kun syvennyin niihin tarkemmin.

Huomasin opinnäytetyön tekoprosessin aikana, että olin pelännyt turhaan työn tekemistä. Työ muistutti suurelta osin aiempien raporttien tekoa, tosin laajemmassa muodossa. Toki myös konkreettisen tuotoksen teko oli uutta, mutta myös mielenkiintoista. Opin entistä selkeämmin sen, että ahdistun kirjoittamisesta etukäteen todella paljon, mutta ryhdyttyäni työhön tekstiä syntyy melko helposti. Opin mielestäni myös paremmin etsimään ja käyttämään lähteitä sekä tekemään systemaattista, säännöllistä työtä. Mielestäni olen myös huomionut tietoperustassa hyvin aiheiden näkökulmia ja työ on kokonaisuudessaan tarpeeksi laaja. Myös tekstin oikeinkirjoitukseen olen pyrkinyt panostamaan. Asioita, joita voisin itsessäni kehittää, on löytää reippaampi työtahti ja rohkeampi ote työn tekemiseen, sillä ajoittain työn teko sujui myös hyvin verkkaisesti ja motivaatio laski. Myös tekstin sujuvuudessa, rajauksessa ja jaottelussa oli vaikeuksia. Olisin lisäksi voinut yrittää perehtyä Scandic Kuopion toimintaan ja erityisesti vastaanottoon tarkemmin viettämällä enemmän aikaa yrityksessä ja mahdollisesti avustamalla vastaanotossa, jolloin olisin saanut enemmän omakohtaista kokemusta, josta kirjoittaa. Minun olisi siis kehitettävä rohkeutta tarttua uusiin ja pelottaviinkin haasteisiin. Luulen, että se on minulle vaikeaa, koska en aina usko tarpeeksi omiin kykyihini ja olen välillä liiankin kriittinen itseäni kohtaan. Minun olisi siis hyvä pyrkiä löytämään positiivisempi asenne työn tekemiseen ja pyrkiä turhasta pessimistisyydestä eroon.

Vaikka aina on varaa parantaa, niin kaiken kaikkiaan opinnäytetyöni onnistui mielestäni hyvin siinä mielessä, että tavoite tehdä perehdytyskansio toimeksiantajalle toteutui. Perehdytyskansioista tuli toimeksiantajan toiveiden mukainen ja se vastaa heidän tarpeisiinsa eli työ on työelämälähtöinen. Vaikka asettamieni alatavoitteiden toteutumista ei voi vielä todistaa, uskon, että kansio myös helpottaa työn alkamista ja toimenkuvan sisäistämistä, sillä aloitan itse yrityksessä kesätyön tulevana kesänä ja tekemäni perehdytyskansion avulla voin opetella jo ennakoon runsaasti yrityksen tärkeitä tietoja ja toimintatapoja. Näin

ollen minun on huomattavasti helpompi ja mukavampi aloittaa vastaanoton työt, minkä vuoksi myös ammatillinen itsevarmuuteni on luultavasti hieman parempi. Opinnäytetyöprosessin aikana myös ammatillinen osaamiseni kehittyi, samoin kuin kykyni tuottaa tekstiä järjestelmällisesti. Mielestäni tietoperustan keskeiset käsitteet ovat aiheeseen sopivat ja hyvin rajatut. Olen myös pyrkinyt pohtimaan tarkoin tekemiäni valintoja ja perustelemaan niitä. Lisäksi ajatukseni käyttää opinnäytetyöprosessiin aikaa noin 4-5 kuukautta toteutui melko hyvin.

### 6.3 Kehittämisehdotukset Scandic Kuopioon

Perehdytyskansioon liittyviä kehittämisehdotuksia ja jatkotutkimuksia, jotka mielestäni voisivat olla hyödyllisiä Scandic Kuopiossa myöhemmin, olisi esimerkiksi kansion hyödyllisyyden tarkastelu työn aloittamisessa ja sen sisäistämisessä. Jos kansio havaitaan hyödylliseksi, tulisi myös kertoa miksi ja miten. Tätä voisi tutkia sekä perehdytettävän että perehdyttäjän näkökulmasta eli onko työn sujuvuus parantunut kummallakin osapuolella. Jatkossa voisi myös tarkastella kansion sisältöä ja onko tarvetta lisätä aineistoa esimerkiksi syvennysosioon tai vastaavasti jättää jotakin pois. Samoin olisi myös hyvä paneutua siihen, onko käytössä oleva hajautettu perehdytysmateriaali toimiva vai olisiko kuitenkin parempi, että kaikki tarvittava aineisto on yksien kansien sisällä. Mahdollisena kehittämisehdotuksena voisi lisäksi olla kansion laajennus, jolloin se kattaisi myös ravintolan ja johdon tai vastaavasti kyseiset osastot saisivat omat perehdytyskansionsa.

## LÄHTEET

Painetut lähteet:

Alakoski, L., Hörkkö, P. & Lappalainen, H. 2006. Hotellin vastaanoton operatiivinen toiminta. Helsinki: Restamark Oy.

Bardi, J.A. 2007. Hotel front office management. 4<sup>th</sup> edition. John Wiley & Sons Inc.

Brännare, R., Kairamo, H., Kulusjärvi, T. & Matero, S. 2005. Majoitus- ja matkailupalvelu. 4. painos. Helsinki: WSOY.

Eräsalo, U. 2011. Käytännön henkilöstöjohtaminen majoitus- ja ravintola-alalla. Toinen painos. Helsinki: Restamark Oy.

Helsilä, M. 2002. Käytännön henkilöstötyö. Helsinki: Tammi.

Honkaniemi, L., Junnila, K., Ollila, J., Poskiparta, H., Rintala-Rasmus, A. & Sandberg, J. 2006. Viisaat valinnat. Helsinki: Työterveyslaitos.

Joutsenkunnas, T. & Heikurainen, P. 1999. Esimiehenä palveluyrityksessä. Toinen painos. Porvoo: WSOY.

Kauhanen, J. 2010. Henkilöstövoimavarojen johtaminen. 10. painos. Helsinki: WSOYpro Oy.

Kjelin, E. & Kuusisto, P-C. 2003. Tulokkaasta tuloksentekijäksi. Helsinki: Talentum Media Oy.

Koppinen, S., Kumpulainen, E., Lehto, M., Manninen, L., Mustonen, P., Niskanen, N., Pettilä, L., Salmi, K. & Viitala, M. 2002. Peti & safka. Hotelli- ja ravintola-alan perusteet. Helsinki: Tammi.

Medlik, S. & Ingram, H. 2000. Business of hotels. 4<sup>th</sup> edition. Taylor & Francis Ltd.

Miettinen, P. & Santala, H. 2003. Tuloksen tekijät. Yritystoiminta ja talous hotelli- ja ravintola-alalla. Porvoo: WSOY.

Moisalo, V-P. 2010. Arjen johtaminen- Käytännön esimiestyötä. Vantaa: Hansaprint Oy.

Rautiainen, M. & Siiskonen, M. 2009. Majoitustoiminta ja palveluosaaminen. Kolmas painos. Helsinki: Restamark Oy.

Rautiainen, M. & Siiskonen, M. 2006. Majoitustoiminta ja palveluosaaminen. Helsinki: Restamark Oy.

Rutherford, D.G. & O'Fallon, M.J. 2006. Hotel management and operations. 4<sup>th</sup> edition. John Wiley & Sons Inc.

Valvisto, E. 2005. Oikeat ihmiset oikeille paikoille. Helsinki: Talentum Media Oy.

Viitala, R. 2004. Henkilöstöjohtaminen. 4. painos. Helsinki: Edita.

Vilka, H. & Airaksinen, T. 2004. Toiminnallinen opinnäytetyö. 1.-2. painos. Helsinki: Tammi.

Österberg, M. 2005. Henkilöstöasiantuntijan käsikirja. Helsinki: Edita.

Elektroniset lähteet:

Scandic Hotels. 2012 ja 2013. Saatavissa:

<http://www.scandichotels.fi/> [viitattu 13.11.2012 ja 10.2.2013].

Työsopimuslaki 55/2001. Saatavissa:

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2001/20010055>

Työterveyslaitos. 2013. Saatavissa:

[http://www.ttl.fi/fi/tyoyhteiso\\_ja\\_esimiestyo/johtaminen\\_ja\\_esimiestyo/perehdyttaminen/sivut/default.aspx](http://www.ttl.fi/fi/tyoyhteiso_ja_esimiestyo/johtaminen_ja_esimiestyo/perehdyttaminen/sivut/default.aspx) [viitattu 11.2.2013].

Työturvallisuuskeskus. 2007. Saatavissa:

[http://www.ttk.fi/files/1217/Perehdyttamisen\\_tarkistuslista.pdf](http://www.ttk.fi/files/1217/Perehdyttamisen_tarkistuslista.pdf) [viitattu 25.3.2013].

Työturvallisuuslaki 738/2002. Saatavissa:

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738>

Painamattomat lähteet:

Kankaanpää, M. 2012. a. Hotellin entinen johtaja. Scandic Kuopio. Sähköposti 6.11.2012.

Kankaanpää, M. 2012. b. Hotellin entinen johtaja. Scandic Kuopio. Haastattelu 10.12.2012.

Nousiainen, J. 2013. a. Vastaanoton vuoropäällikkö. Scandic Kuopio. Haastattelu 10.1.2013 ja 27.2.2013.

Nousiainen, J. 2013. b. Vastaanoton vuoropäällikkö. Scandic Kuopio. Sähköposti 11.2.2013, 22.2.2013, 17.4.2013 ja 21.4.2013.

## LIITE 1

## Perehdytyskansion sisällysluettelo:

## SISÄLLYS

1. SCANDIC-KETJU VIRHE. KIRJANMERKKIÄ EI OLE MÄÄRITETTY.
2. SCANDIC KUOPIOVIRHE. KIRJANMERKKIÄ EI OLE MÄÄRITETTY.
3. VASTAANOTON TYÖVIRHE. KIRJANMERKKIÄ EI OLE MÄÄRITETTY.
  - 3.1 TYYPILLISIMMÄT TEHTÄVÄT VASTAANOTON TYÖVUOROISSA: VIRHE. KIRJANMERKKIÄ EI OLE MÄÄRITETTY.
    - 3.1.1 Aamuvuoro (klo 07.00 - 15.00): Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
    - 3.1.2 Iltavuoro (klo 14.45 - 22.45): Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
    - 3.1.3 Yövuoro (klo 22.30 – 07.00): Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
  - 3.2 CHECK IN ..... VIRHE. KIRJANMERKKIÄ EI OLE MÄÄRITETTY.
  - 3.3 CHECK OUT ..... VIRHE. KIRJANMERKKIÄ EI OLE MÄÄRITETTY.
  - 3.4 VARAUKSEN TEKOVIRHE. KIRJANMERKKIÄ EI OLE MÄÄRITETTY.
4. OHJEITA HYVÄÄN ASIAKASPALVELUUN VIRHE. KIRJANMERKKIÄ EI OLE MÄÄRITETTY.
5. VASTAANOTON TYÖN SYVENTÄMINEN VIRHE. KIRJANMERKKIÄ EI OLE MÄÄRITETTY.
6. SCANDIC KUOPION MUU PEREHDYTYSMATERIAALI VIRHE. KIRJANMERKKIÄ EI OLE MÄÄRITETTY.